

ANTÔNIA MACEDO DE OLIVEIRA FILHA

**ATUAÇÃO DO PROCON/MA SOB A ÓTICA DOS SEUS  
FUNCIONÁRIOS E CONSUMIDORES ATENDIDOS**

Tese apresentada à  
Universidade Federal de Viçosa, como  
parte das exigências do Programa de  
Pós-Graduação em Economia  
Doméstica, para obtenção do título de  
“Magister Scientiae”.

**VIÇOSA  
MINAS GERAIS – BRASIL  
2004**

ANTÔNIA MACEDO DE OLIVEIRA FILHA

**ATUAÇÃO DO PROCON/MA SOB A ÓTICA DOS SEUS  
FUNCIONÁRIOS E CONSUMIDORES ATENDIDOS**

Tese apresentada à  
Universidade Federal de Viçosa,  
como parte das exigências do  
Programa de Pós-Graduação em  
Economia Doméstica, para obtenção  
do título de “Magister Scientiae”.

APROVADA EM: 19 de fevereiro de 2004

---

Prof<sup>ª</sup>. Simone Caldas Tavares Mafra  
(Conselheira)

---

Prof<sup>ª</sup> Tereza Angélica Bartolomeu  
(Conselheira)

---

Prof<sup>ª</sup>. Karla Maria Damiano Teixeira

---

Prof<sup>ª</sup> Neide Maria de Almeida Pinto

---

Prof<sup>ª</sup> Neuza Maria da Silva  
(Orientadora)

*Aos meus pais Assilon e Antonia.*

*À Vanda, minha amiga.*

*Ao Marcos e nossas filhas Mariana e Maria Lúcia pelo estímulo, carinho e compreensão.*

## AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Viçosa, pela oportunidade de Participar do Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica.

À Escola Agrotécnica Federal de São Luiz-MA, pela liberação de minhas atividades profissionais durante este período.

À CAPES, pelo financiamentos dos meus estudos, e pelo material disponibilizado para consulta.

Ao PROCON-MA, pela forma que me foi disponibilizada suas instalações, arquivos e demais materiais solicitados e pelo tratamento e compreensão que tive seus funcionários.

Aos PROCONS de Viçosa-MG e São Paulo, pelo fornecimento de informações.

À professora Neuza, por acolher-me como orientanda e por sua valiosa orientação.

Aos membros da banca examinadora, pelas valiosas sugestões e comentários.

Aos professores e professoras: Neuza, Dorinha, Tereza Angélica, Fatinha, Fernando, Norberto, Lourdinha, Neide, Karla, Simone e Márcia, pela disposição na transmissão de conhecimento e pela amizade.

Aos colegas do Departamento de Economia Doméstica: Aloisia, Lena, Roberto, Efigênia e Serafim.

Aos colegas de curso: Eni, José Raimundo, Naize, Jaciane, Dilce, Lílian, Vânia, pelas fazes difíceis e também pelos momentos maravilhosos que passamos.

À família Vilela, principalmente Lourdes pela forma acolhedora que recebeu a mim e minhas filhas.

Aos amigos: Ângela, Bruno e Junia pela amizade, estímulo e apoio em todos os momentos.

Aos meus pais Assilon e Antonia, a quem devo tudo o que sou.

Aos meus irmãos e irmãs: José, João, Pedro, Neta, Ivã, Lu e Rosa e a todos os sobrinhos e sobrinhas, aos meus sogros Lucia e Jorge aos meus compadres e comadres: Sônia, Sérgio, Bite, Marize, Luana, Marlon, a Lourdes, Márcia Felix, João e Amine, pelo apoio e principalmente pelo cuidado com minhas filhas.

À todos a cima citados e ao meu marido Marcos e minhas filhas Mariana e Maria Lucia, o meu eterno respeito, amor e gratidão.

## **BIOGRAFIA**

**ANTONIA MACEDO DE OLIVEIRA FILHA**, filha de Assilon Felício de Oliveira e Antonia Macedo de Oliveira, nasceu em 30 de junho de 1969, em Pedreiras, MA.

Em setembro de 1993, graduou-se em Economia Doméstica, na Universidade Federal do Rio de Janeiro. De outubro de 1993 a outubro de 1994, trabalhou como professora substituta na Escola Agrotécnica Federal de São Luis, MA.

De novembro de 1993 a maio de 1994, trabalhou como responsável técnica pelo Serviço de Alimentação da Fundação Criança - Cidadã. Em dezembro de 1994, passou a fazer parte do quadro permanente de professores da Escola Agrotécnica Federal de São Luis, MA, ministrando entre outras a disciplina Educação do Consumidor, função que desempenha até a presente data.

Em 1998, especializou-se em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas, na Universidade Federal de Lavras, MG. Participou como técnica da equipe multidisciplinar do Projeto de Desenvolvimento Econômico Local Integrado Sustentável do Banco do Nordeste/PNUD, no Maranhão.

Em 2002, ingressou no Programa de Pós-Graduação, em nível de Mestrado, em Economia Familiar da UFV, submetendo-se à defesa de tese em fevereiro de 2004.

# CONTEÚDO

	<b>Página</b>
RESUMO .....	xii
ABSTRACT.....	xiv
LISTA DE TABELAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS .....	ix
GLOSSÁRIO DE SIGLAS.....	xi
CAPÍTULO I	
1. INTRODUÇÃO .....	1
1.1. O problema e sua importância.....	3
1.2. Objetivos.....	4
CAPÍTULO II	
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	6
2.1. As relações de consumo e seus conflitos .....	6
2.2. Educação para o consumo e os direitos do consumidor.....	8
2.3. O PROCON no contexto da qualidade dos serviços públicos.....	10
CAPÍTULO III	
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	15
3.1. Local do estudo.....	15
3.2. População e amostra.....	16
3.3. Instrumentos de coleta dos dados.....	17
3.4. Descrição e operacionalização das variáveis de análise.....	17
3.4.1. Origem, estrutura e funcionamento do PROCON/MA.....	18
3.4.2. Perfil socioeconômico dos funcionários do PROCON/MA.....	18
3.4.3. Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA.....	19
3.4.4. Relevância do órgão.....	19
3.4.5. Perfil socioeconômico dos consumidores do PROCON/MA...	19
3.4.6. Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores do PROCON/MA	20

3.4.7. Relevância do órgão.....	20
3.5. Análise dos dados.....	20
CAPÍTULO IV	
4. RESULTADOS E DISCURSÕES.....	22
4.1. Origem, estrutura e funcionamento do PROCON/MA.....	22
4.1.1. A origem do PROCON/MA .....	22
4.1.2. Estrutura e funcionamento do PROCON/MA.....	24
4.1.3. Acesso ao PROCON/MA e recursos materiais e humanos disponíveis.....	28
4.2. Perfil socioeconômico e nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA.....	33
4.2.1. Perfil socioeconômico.....	33
4.2.2. Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA.....	38
4.2.2.1. Relações pessoais no trabalho.....	38
4.2.2.2. Salários.....	41
4.2.2.3. Capacitação.....	42
4.2.2.4. Conveniência do local de trabalho.....	43
4.2.2.5. Relevância do PROCON.....	44
4.3. Perfil socioeconômico e nível de satisfação/insatisfação dos consumidores do PROCON/MA.....	45
4.3.1. Perfil socioeconômico.....	45
4.3.2. Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com o PROCON/MA.....	48
4.3.2.1. Horário de funcionamento.....	48
4.3.2.2. Atendimento.....	49
4.3.2.3. Orientações recebidas.....	51
4.3.2.4. Resoluções das queixas.....	52
4.3.2.5. Relevância do órgão.....	54
CAPÍTULO 5	
5. CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....	56

5.1. Conclusões.....	56
5.2. Limitações.....	58
5.3. Recomendações.....	59
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
APÊNDICES.....	66
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA DOS CONSUMIDORES DO PROCON/MA.....	67
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA DOS FUNCIONÁRIOS DO PROCON/MA.....	71
APÊNDICE C – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DO PROCON, MA.....	74

## LISTA DE TABELAS

	Página
Tabela 01: Salários percebidos pelos funcionários do PROCON/MA pelas atividades desempenhadas. São Luis, MA, 2003.....	34
Tabela 02: Atividade ou função dos funcionários/consumidores do PROCON/MA por agrupamentos. São Luis, MA, 2003.....	35
Tabela 03: Grau de formação dos funcionários do PROCON/MA. São Luis, MA, 2003.....	36
Tabela 04: Tipo de formação dos funcionários do PROCON/MA. São Luis, MA, 2003. ....	37
Tabela 05: Grau de formação dos consumidores entrevistados. São Luis, MA, 2003.....	47

## LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 01: Organograma estrutural do PROCON/MA. São Luís-MA, 2003. Fonte: PROCON/MA.....	26
Figura 02: Nível de satisfação dos funcionários com as relações pessoais entre eles. São Luis, MA, 2003.....	39
Figura 03: Nível de satisfação dos funcionários com as relações pessoais com os superiores. São Luis, MA, 2003.....	40
Figura 04: Nível de satisfação dos funcionários com o salário recebido. São Luis, MA, 2003.....	41
Figura 05: Nível de satisfação dos funcionários com relação a capacitação. São Luis, MA, 2003.....	42
Figura 06: Nível de satisfação dos funcionários com relação a conveniência do local de trabalho. São Luis, MA, 2003 .....	43

Figura 07: Nível de satisfação dos funcionários com relação a atividade desempenhada. São Luis, MA, 2003 .....	45
Figura 08: Nível de satisfação dos entrevistados com relação ao horário de funcionamento. São Luis, MA, 2003.....	48
Figura 09: Nível de satisfação dos consumidores com relação ao atendimento no PROCON/MA. São Luis, MA, 2003.....	49
Figura 10: Nível de satisfação dos consumidores com relação ao tempo gasto no local para atendimento no PROCON/MA. São Luis, MA, 2003.	50
Figura 11: Nível de satisfação dos consumidores com relação às orientações recebidas no PROCON/MA. São Luis, MA, 2003....	51
Figura 12: Nível de satisfação dos consumidores com relação à eficácia na resolução das queixas no PROCON/MA. São Luis, MA, 2003 .....	52
Figura 13: Nível de satisfação dos consumidores com relação ao tempo gasto na resolução das queixas no PROCON/MA. São Luis, MA, 2003...	53

## **GLOSSÁRIO DE SIGLAS**

**PROCON** – Programa de Orientação e Defesa do Consumidor

**CDC** – Código de Defesa do Consumidor

**DECON** – Serviço de Defesa do Consumidor

**SNDC** – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

**SUNAB** – Superintendência Nacional de Abastecimento

**IPEMAR** – Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Maranhão

**INMETRO** – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

**ANVISA** – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**GEPLAN** – Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Econômico

**INPI** – Instituto de Propriedade Intelectual

**IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**IDEC** – Instituto de Defesa do Consumidor

## RESUMO

OLIVEIRA FILHA, Antonia Macedo, M. S., Universidade Federal de Viçosa, fevereiro de 2004. **Análise do nível de satisfação dos consumidores e funcionários com os serviços prestados pelo PROCON/MA.** Orientadora: Neuza Maria da Silva. Conselheiras: Tereza Angélica Bartolomeu e Simone Caldas Tavares Mafra.

Durante os últimos anos, tem ocorrido uma grande expansão das atividades de proteção do consumidor, na tentativa de equacionar os desequilíbrios existentes nas relações de consumo. Neste sentido, observa-se o aumento das ações e serviços que objetivam a proteção dos direitos dos consumidores e que permitem o cumprimento da legislação. Porém, não se pode afirmar que as mesmas são eficientes e que de fato cumprem as suas atribuições. Assim, esta pesquisa buscou avaliar os serviços prestados pelo PROCON/MA, considerando a satisfação dos funcionários e consumidores. Para tanto, foram entrevistados a população (37) dos funcionários que atuam no órgão e uma amostra (647) dos consumidores que utilizaram os seus serviços nos anos de 2001 e 2002. Realizou-se ainda uma observação da rotina diária do trabalho no órgão e levantaram-se informações através de dados secundários disponíveis, com o objetivo de obter maiores informações sobre o mesmo. Verificou-se que os funcionários apresentaram um alto nível de satisfação com as relações pessoais no trabalho e com o acesso ao local de trabalho. Com relação à ausência de treinamento e os baixos salários recebidos, bem como as atividades que desempenham, os mesmos apresentaram um baixo nível de satisfação. Os funcionários confirmaram a relevância do órgão para a comunidade bem como o reconhecimento do seu trabalho pela mesma. No que se refere aos consumidores, estes manifestaram um alto nível de satisfação com relação ao

atendimento e recepção pelos funcionários, com o horário disponível para o atendimento, com o tempo gasto para a resolução das reclamações. Os consumidores entrevistados consideram que o PROCON/MA é um órgão relevante para a comunidade e que, se fosse necessário, retornariam ao órgão para a resolução de suas reclamações. Verificou-se ainda que o PROCON/MA restringe as suas funções ao atendimento individualizado aos consumidores para a resolução de conflitos entre estes e os fornecedores, desconsiderando o seu caráter preventivo, ou seja, a educação para o consumo. Considera-se que os resultados obtidos nesta pesquisa poderão ser úteis para novas reflexões acerca dos serviços de proteção do consumidor e das ações do PROCON/MA, em busca da melhoria da qualidade dos seus serviços.

## **ABSTRACT**

OLIVEIRA FILHA, Antonia Macedo, M. S., Universidade Federal de Viçosa, february 2004. **Analysis of the level of the consumers' satisfaction and employees with the services rendered by PROCON/MA.** Adviser: Neuza Maria da Silva. Committee Members: Tereza Angélica Bartolomeu and Simone Caldas Tavares Mafra.

During the last years, a great expansion of activities of consumer protection has been happening, in an attempt to diminish out the existent unbalance in the marketplace. In that sense, an increase in actions and services that aim at the protection of consumers' rights and that allow the execution of the legislation is observed. However, we cannot affirm that these actions and services are efficient accomplishing their goals. The purpose of this research was to evaluate the services offered by PROCON/MA, considering employees', and consumers' satisfaction. To accomplish the objective of this study, 37 employees and a sample of 647 consumers that used the PROCON/MA services in the years of 2001 and 2002 were interviewed. Besides that, the researcher observed the daily routine of work in the organ. Information was also gathered through available secondary data, to better understand the functioning of the organ. It was verified that the employees presented a high satisfaction level with personal relationships at work and with access to the workplace. Regarding absence of training and low wages, as well as the activities that they carry out, the employees presented a low satisfaction level. They also confirmed the relevance of the organ for the community, and they are aware that the community praises their work. The consumers manifested a high level of satisfaction regarding the service performed by the employees, as well as with the work schedule available for the services, and with the

time the employee spend with the consumer to solve the complaints. The consumers consider that PROCON/MA is relevant for the community and that, if necessary, they would return to the organ for the resolution of other complaints. It was verified that PROCON/MA restricts its functions to the individualized service the consumers, which is mainly based on the resolution of conflicts between consumers and suppliers, and that it does not have a preventive function, which would be consumer education. The results obtained from this research can be useful for new reflections concerning services regarding consumer's protection and the actions of PROCON/MA, in search for improvement of the quality of its services.

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUÇÃO**

Objetivou-se verificar, nesta pesquisa, o nível de satisfação/insatisfação alcançado pelo Programa de Orientação e Defesa do Consumidor do Maranhão (PROCON/MA) junto à população maranhense em função da eficiência dos serviços que presta a essa comunidade.

Para tanto, além da observação *in loco*, realizaram-se entrevistas com consumidores e com funcionários desse órgão. Tais ações permitiram traçar o perfil socioeconômico dos mesmos, além de detectar, com uma certa riqueza de detalhes, o grau de satisfação/insatisfação tanto dos funcionários com relação a questões de ordem interna, quanto de consumidores com relação à utilidade social do PROCON/MA. No decorrer do percurso, atentou-se para os aspectos que maximizam ou minimizam esse nível de satisfação.

O processo de construção deste estudo deu-se a partir de experiências vivenciadas em atividades da disciplina “Educação do Consumidor” e em situações do dia-a-dia: com relevância para a observação de determinadas práticas que infringem os direitos básicos dos consumidores.

De acordo com Nogueira (2000), as relações de consumo nas sociedades modernas, antes restritas à vida privada, tomaram uma dimensão pública. O próprio direito do consumidor evoluiu, e várias leis foram criadas, como o Código de Defesa do

Consumidor (CDC). Desde a sua criação e divulgação, o cidadão brasileiro começou a buscar, mais e continuamente, os órgãos encarregados de resguardar seus direitos.

De fato, observa-se um aumento de ações e serviços que objetivam realizar a proteção dos direitos dos consumidores e que, forçosamente, viabilizam o cumprimento da legislação. Torres (1995) argumenta que durante os últimos anos tem ocorrido uma grande expansão das atividades de proteção do consumidor no Brasil, na tentativa de equacionar os desequilíbrios existentes na relação de consumo.

Vianna (2004) declara que, com o Código de Defesa do Consumidor alavancando a evolução das relações de consumo, os cidadãos brasileiros estão aprendendo a defender seus direitos e a conhecer seus deveres frente aos setores da economia.

Muito se tem comentado sobre a expansão do sistema de defesa do consumidor ocasionada, no país, pela criação do PROCON, do Serviço de Defesa do Cidadão (DECON), dos Juizados Especiais Cíveis e de outras instituições públicas a serviço do cliente/usuário. Desde 1990, tem-se assistido à proliferação de assistências jurídicas, publicações de periódicos especializados, criação de *sites* e programas de rádio e de televisão com o propósito de proteger o "lado frágil" do relacionamento de compra e venda.

Este aparato todo constitui um forte indicativo de crescimento da cidadania e da criação de uma sociedade mais justa, em contra partida, não se pode afirmar que tal aparato, de fato, é eficiente, ou seja, que cumpre todas as atribuições a que se propõe, pois muitos conflitos permanecem sem solução e novos surgem a cada dia.

Vianna (2004), por exemplo, questiona as condições de atendimento da demanda de reclamações, a eficiência na resolução dessas reclamações, os recursos físicos e humanos de que PROCONS e Delegacias do Consumidor dispõem para prestar determinados serviços aos consumidores, entre outras coisas. Esses e outros questionamentos estimularam a realização desta pesquisa que, conforme se afirmou anteriormente, buscou avaliar o nível de satisfação/insatisfação dos consumidores e dos funcionários com os serviços prestados pelo PROCON/MA.

Segundo Sodré (2003), o processo de avaliação é essencial para toda atividade, já que permite detectar pontos positivos e negativos da ação, suas causas e conseqüências, permitindo, assim, que uma nova prática possa ser elaborada. Assim, ao analisar a atuação do PROCON/MA, sob a perspectiva de consumidores e funcionários, procurou-se identificar os aspectos positivos e negativos do desempenho desse órgão, a

partir dos quais foi possível indicar ações concretas que poderão refletir em maior harmonia nas relações de consumo.

### **1.1. O problema e sua importância**

Após doze anos da promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em São Luís, encontram-se ainda, no comércio, várias situações que infringem os direitos dos consumidores, como por exemplo, placas com a advertência “não trocamos mercadorias”, produtos ofertados fora do prazo de validade, freezers com temperatura inferior à recomendada, além de produtos congelados que foram descongelados e recongelados.

Todas essas práticas colocam em risco a saúde, a segurança e a vida dos consumidores. É comum também o mau atendimento, a ausência de troco, a falta de higiene e outros problemas ocasionados pela ausência de fiscalização por parte dos órgãos competentes, bem como de informação e cobrança por parte dos consumidores e de capacitação/formação de funcionários, que deveriam otimizar os seus serviços prestados à comunidade.

Nogueira (2000) alega que “muitas vezes o consumidor desconhece a legislação específica que protege seus direitos e a atuação dos órgãos encarregados de promover sua defesa”. Contudo, afirma que, a partir da regulamentação CDC e da publicidade feita em torno dele, o cidadão brasileiro começou a buscar mais continuamente os órgãos encarregados de promover sua defesa.

Essa mesma autora afirma que o CDC foi um grande avanço, porém reconhece que o órgão por si só não é suficiente para efetivar a proteção ao consumidor, cabendo a este, fazer valer os seus direitos perante a sociedade de consumo. Ressalta-se, nesse sentido, que cabe ao poder público criar mecanismos que possibilitem ao consumidor agir criticamente frente aos fornecedores, e que, conseqüentemente, permitam o cumprimento das leis que regem as relações de consumo.

Os PROCONs, atualmente, são os mais importantes órgãos de atendimento ao consumidor, atuam principalmente como instituições públicas de orientação e defesa, promovendo acordos entre consumidores e fornecedores. Buscou-se, portanto, avaliar inicialmente o atendimento prestado pelo PROCON-MA. Esse serviço desempenha, com eficiência, suas atribuições? De que forma o faz? Os consumidores e os funcionários estão satisfeitos com tal serviço?

No Brasil, assuntos ligados às relações de consumo são bastante discutidos e, o resultado dessas discussões é, geralmente, registrado por escrito. Entretanto, pouco se conhece sobre a efetiva atuação do PROCON, órgão de grande relevância como mediador em situações de conflitos entre consumidores e fornecedores.

Torres (1995) analisou o comportamento de queixas do consumidor e avaliou um Serviço de Defesa do Cidadão (DECON/CE), na cidade de Fortaleza/CE, com o objetivo de avaliar a tutela administrativa do consumidor e seu comportamento de queixas em função da atuação de um agência de defesa do cidadão. Para tanto, identificou o perfil do consumidor, as formas de mediação das queixas e avaliou os resultados obtidos em função da satisfação dos consumidores com o tipo de mediação usada, a percepção de justiça e a qualidade dos serviços prestados.

A autora concluiu que, de forma geral, em qualquer medida de tutela dos interesses dos consumidores, o Estado deve promover, primeiramente, um extenso programa de educação formal e informal, por meio de trabalhos de esclarecimentos e conscientização de forma regionalizada, atendendo às peculiaridades dos diferentes segmentos dos consumidores na sociedade.

É válido ressaltar, ainda, que o levantamento de informações realizado pela pesquisadora no Estado do Maranhão junto a instituições de pesquisa ligadas ao assunto, permitiu constatar que nenhum trabalho relativo ao tema foi desenvolvido. Consolida-se, assim, a relevância desta pesquisa para a comunidade maranhense, uma vez que os resultados obtidos poderão servir como norteadores de novas ações do PROCON/MA, que objetivem a melhoria da qualidade do atendimento e da resolução dos problemas apresentados pelos consumidores, maximizando o nível de satisfação dos seus usuários.

## **1.2. Objetivos**

### **Geral:**

- Avaliar o Programa de Orientação e Defesa do Consumidor de São Luís – MA, considerando a satisfação/insatisfação dos funcionários com relação a questões de ordem interna, bem como de consumidores com relação aos serviços prestados pelo programa.

**Específicos:**

- Caracterizar o PROCON/MA considerando a sua origem, estrutura e funcionamento ao longo do seu período de atuação, bem como a sua inserção na mídia local;
- Caracterizar o perfil socioeconômico dos funcionários do PROCON/MA;
- Analisar o nível de satisfação dos funcionários com relação aos serviços prestados à comunidade pelo programa, considerando para tal, as relações humanas no trabalho, o salário recebido, a capacitação e a conveniência/inconveniência da localização do estabelecimento;
- Caracterizar o perfil socioeconômico dos consumidores que fizeram uso dos serviços do PROCON/MA nos anos de 2001 e 2002;
- Analisar o nível de satisfação dos consumidores com os serviços prestados pelo PROCON/MA, considerando o horário de funcionamento do órgão, o atendimento, as orientações recebidas, a resolução ou não das queixas e a relevância do órgão para a população maranhense.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Em função dos objetivos propostos e com a finalidade de contribuir para a análise e discussão dos resultados obtidos, procurou-se, inicialmente, realizar uma revisão de literatura abordando as relações de consumo e seus conflitos, a educação para o consumo e os direitos do consumidor e o PROCON no contexto da qualidade dos serviços públicos prestados.

#### **2.1. As relações de consumo e seus conflitos**

Segundo Coelho (1996), com o aparecimento do homem na Terra surgiu, concomitantemente, a ação de consumir. A priori, essa ação era praticamente uma necessidade inconsciente e assistemática. Posteriormente, com a evolução das sociedades humanas, a ação de consumir tornou-se um ato consciente e sistemático.

A partir da evolução dessa necessidade de consumir, surgem as relações de consumo que, de acordo com Tortolla (2003), são relações jurídicas que produzem conseqüências no mundo jurídico e que pressupõem dois pólos de interesses: consumidor, fornecedor e a “coisa”; objeto desses mesmos interesses. Tal objeto consiste em produtos e serviços.

De acordo com Almeida (1993), é inegável que as relações de consumo, com a intensificação da industrialização, tenham evoluído enormemente nos últimos tempos. Das operações de simples troca de mercadoria e das insipientes operações mercantis, chegou-se progressivamente a uma gama de operações de compra e venda. O comércio experimentou um desenvolvimento considerável, gerando a produção e o consumo em série.

Com o desenvolvimento da produção e o aumento do consumo, surgem também os conflitos inerentes a estas relações. Na perspectiva capitalista, em que predominam os interesses pelos maiores lucros, sem grandes preocupações com a qualidade envolvida em todo o processo, intensificaram-se variados conflitos entre consumidores e fornecedores.

Nas relações de consumo, quando a troca se processa de forma satisfatória, encerra-se a negociação, mas quando uma das partes sente-se lesada, inicia-se o conflito. Pode-se afirmar que existe entre consumidores e fornecedores uma certa precaução no que se refere às relações de consumo. Isto pode ser explicado pelo fato de que ambos estão ou, pelo menos, deveriam estar conscientes dos riscos que envolvem estas transações. Porém, se não houver o risco, dificilmente ocorrerá a transação, o que pode ser evidenciado por Beviláqua (2004), quando afirma que:

*“Nas relações de consumo é preciso que cada um demonstre confiar, sem garantia adicional na boa fé do outro, do qual ignora o nome, a biografia e as intenções. A menos que o pagamento seja feito a vista e em dinheiro, o comerciante não pode ter certeza de que receberá a contrapartida pelo bem que está entregando ao consumidor. Este por seu turno, não pode estar seguro de antemão de que o produto ou serviço terá a qualidade e a durabilidade esperadas. São os riscos desta incerteza inerente a qualquer transação que devem ser assumidos tanto pelo fornecedor quanto pelo consumidor para que o negócio se realize”.*

Considerando que as relações de consumo são regidas por contratos bilaterais entre consumidores e fornecedores, não se pode afirmar que a quebra de cláusulas contratuais gere imediatamente um conflito. Assim, para efeito desta pesquisa, considerou-se que o conflito surge a partir do momento em que a parte lesada reclama pelos seus direitos e não obtém soluções satisfatórias.

Tal perspectiva é adotada por Beviláqua (2004) quando afirma que o descumprimento do contrato não conduz imediatamente ao conflito. Pois, a princípio, o consumidor encara tais fatos como contratemplos desagradáveis, mas sempre passíveis

de acontecer. A deflagração ou não do conflito vai depender da reação do fornecedor frente à reclamação do consumidor. O fornecedor pode acatar ou não as exigências feitas pelo mesmo, ou seja, reconhecer o dano causado e providenciar a sua reparação, ou afirmar a superioridade de sua posição e recusar-se a assumir a reparação do dano.

Knapp (1990) afirma que a sociedade como um todo se beneficia da educação do consumidor, visto que esta contribui para que os cidadãos se tornem mais ativos, melhor informados e conseqüentemente mais reivindicativos. Portanto, a partir desta afirmação, conclui-se que os conflitos estão diretamente relacionados à questão da educação, uma vez que esta é o instrumento que permite ao consumidor assumir uma postura ativa ao reivindicar os seus direitos.

## **2.2. Educação para o consumo e os direitos do consumidor**

A educação deve ser percebida como um importante instrumento que permite aos indivíduos assumir comportamentos distintos perante a sociedade na qual estão inseridos, de modo especial, no que se refere às relações de consumo.

De acordo com Pietrocolla (1986), a educação é um dos mais importantes direitos sociais do homem, porque é um instrumento eficaz na formação de sua cidadania. Ela afirma que todo indivíduo tem direito à cidadania, às informações formais e informais que asseguram o seu melhor conhecimento do mundo e da realidade que o cerca, à participação política, aos conhecimentos técnicos, profissionais e culturais, pois cidadãos conscientes e politicamente responsáveis são necessários ao bom funcionamento da sociedade.

Coelho (1996) concorda com esse posicionamento ao dizer que uma sociedade sem formação é uma sociedade apática, sem presença e alienada, não tem consciência crítica do seu próprio existir. Assim, a formação e informação são eixos centrais de uma sociedade politicamente organizada na defesa do consumidor.

Segundo Freire (1994), nenhuma ação educativa pode prescindir de uma reflexão sobre o homem e de uma análise sobre suas condições culturais. Ele acrescenta que, quanto mais o homem for levado a refletir sobre sua situacionalidade, sobre seu enraizamento espaço-temporal, mais “emergirá” dela conscientemente, “carregado” de compromissos com a realidade da qual é sujeito, não devendo ser simples expectador, mas buscar intervir cada vez mais.

Na dinâmica das relações de consumo, sobretudo no que se refere aos conflitos dela decorrentes, a educação para o consumo constitui-se em um instrumento fundamental para a efetivação dos direitos dos consumidores. Assim, pode ser entendida como o conjunto de informações que proporcionam aos consumidores não apenas a tomada de decisão consciente, mas, sobretudo, a reivindicação dos seus direitos.

Na Idade Média, de acordo com Zulzke (1991), com a expansão do comércio e da manufatura, as práticas fraudulentas em alimentos eram comuns. Os altos valores das especiarias tornavam-nas atraentes para adulterações. Com a descoberta do microscópio, no século XVII, e a intensificação do seu uso para analisar a água e os alimentos, a detecção das adulterações e contaminações foi facilitada. Ela afirma ainda que, com o fortalecimento da sociedade capitalista que criou o mercado da força de trabalho e o mercado de bens e consumo, surgiram as primeiras manifestações organizadas dos consumidores no final do século XIX.

Carneiro (1982) afirma que a tomada de consciência por parte do consumidor brasileiro dos direitos que tem e das exigências que pode fazer como principal destinatário do processo do desenvolvimento econômico e de industrialização do país generalizou, no início da década de 80, a luta pela defesa dos direitos do consumidor.

Isso se explica quando se considera os diversos planos econômicos aos quais se submeteu a economia brasileira neste período, e que afetaram diretamente os direitos dos consumidores. Assim, consumidores passaram a buscar informações e reivindicar os seus direitos, pois até então não possuíam uma legislação específica que os apoiasse.

Duque (1997) relata que, no Brasil, a angústia da maioria dos consumidores se caracteriza pela luta ao acesso a bens e serviços básicos, sendo que os problemas de consumo estão relacionados ao alto custo de vida, o que dificulta o atendimento às necessidades básicas. Entende-se, portanto, que a busca pelos serviços de defesa do consumidor é uma questão posterior às citadas.

De acordo com o IDEC (2001), dos mais de dois mil produtos testados ou analisados por este órgão até meados de 2000, cerca de 30% apresentaram problemas de segurança e mais de 20% ofereciam risco à saúde, pois apesar dos avanços com a melhoria da qualidade e do atendimento cada vez mais amplo aos consumidores, a situação ainda é preocupante.

Nesse sentido, uma proposta de educação para o consumo, segundo Pritchard *apud* Moraes (1997), além de proporcionar o conhecimento de conceitos relacionados ao

processo de compra e comparação entre os vários bens, deve procurar desenvolver a autonomia do sujeito com repercussão na tomada de decisões e no pensamento crítico.

Portanto, ao considerar-se que a globalização tem permitido uma ampliação extraordinária das opções de consumo, seja de produtos ou serviços e, conseqüentemente, dos conflitos entre consumidores e fornecedores, julga-se fundamental a educação para o consumo uma educação que possa fornecer informações adequadas para uma tomada de decisão acertada, que possa permitir a busca pelos direitos, caso estes sejam violados e, sobretudo, uma educação que possa formar um consumidor consciente para vencer o consumismo incitado pela mídia.

Zulzke (1991) destaca que os mecanismos que permitem a participação ativa dos consumidores na economia são os órgãos de defesa do consumidor, os quais devem ser canais diretos de comunicação e facilitadores do diálogo entre os consumidores e as empresas.

Se por um lado, percebe-se a necessidade de uma educação para o consumo que permita aos consumidores, entre outras coisas, a reivindicação dos seus direitos, por outro, não se pode desconsiderar a importância dos órgãos que legalmente existem para fazer valer estes direitos. Assim, a presença do Estado, no que se refere às relações de consumo, é tão importante e necessária quanto à educação para o consumo.

### **2.3. O PROCON no contexto da qualidade dos serviços públicos**

Tem ocorrido no Brasil, durante os últimos anos, um expressivo crescimento das atividades de proteção e defesa do consumidor por parte do Estado, quando este cria mecanismos para a regulamentação das relações de consumo. O PROCON não é o único órgão, mas por sua expressividade e atuação, pode ser considerado o de maior destaque, sobretudo por estar constantemente na mídia.

De acordo com Zulzke (1991), o PROCON é um órgão público do poder executivo, integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Foi instituído no Estado de São Paulo em 1976, tendo em vista o crescente número de reclamações dos consumidores. Vergara (2003) afirma que, a atuação do PROCON, no entanto, só foi regulamentada no Brasil pelo Decreto 861 de 09 de julho de 1993.

Nogueira (2000) estudou o PROCON de Goiânia com o objetivo de mostrar a necessidade do planejamento de ações de comunicação na afirmação positiva da entidade junto à sociedade, concluindo que é importante para o este órgão sair de um

modelo piramidal tradicional e adotar uma visão moderna e estratégica voltada para os seus públicos internos e externos, valorizando, assim, a comunicação.

Duque (1997) analisou os serviços prestados pelo PROCON de Viçosa/MG com o objetivo de verificar os processos adotados por este órgão no tratamento e resolução das reclamações, concluindo que o mesmo cuida dos interesses dos consumidores por meio do trabalho realizado, esclarecendo e resolvendo as reclamações.

Heidemann (2001), na tentativa de contribuir para a melhor resolução dos conflitos entre consumidores e fornecedores, propôs um modelo para o setor de Ouvidoria do PROCON que possibilitasse identificar as possíveis falhas/defeitos em seus processos, além de identificar as melhorias necessárias para ofertar seus serviços com qualidade a seus clientes. O autor concluiu que, com a aplicação das ferramentas no modelo proposto no setor de Ouvidoria do PROCON, houve uma diminuição da abertura dos processos administrativos em razão de uma maior consciência para a qualidade, tanto dos atendentes como dos clientes. Estes e outros trabalhos demonstram que estudos sobre essas questões são bastante relevantes, contribuem para a implantação efetiva, para a reformulação ou para a adaptação de políticas e programas referentes à orientação e à defesa do consumidor.

De acordo com Rocha (2004), no Brasil, as normas reguladoras das relações de consumo foram implementadas com a promulgação da Lei nº 8.078, de 1990, o chamado CDC, fruto de árduo trabalho iniciado com a redemocratização do país. Segundo Vergara (2003), até 1993, o PROCON atuou de forma pouco visível, pois não podia aplicar multas por faltar regulamentação. A multa era aplicada pela Superintendência Nacional de Abastecimento (SUNAB), cuja lógica, contudo, era a de punir, reprimir, enquanto a lógica do direito do consumidor é a de educar.

Assim, os PROCONs possuem estruturas variadas, contemplando as necessidades regionais e vinculados aos órgãos de justiça e cidadania. De acordo com Duque (1997), no município de Viçosa/MG, este está vinculado à Secretaria Geral da Prefeitura Municipal. Em Goiânia, Nogueira (2000) informa que o órgão está vinculado à Secretaria de Justiça do Estado. Em São Luís, o PROCON é um órgão Estadual, vinculado à Secretaria de Justiça e Cidadania, sendo o objeto de estudo da presente pesquisa.

De modo geral, os PROCONs buscam solucionar os conflitos entre consumidores e fornecedores, estando presentes em todos os Estados brasileiros, mas além disso possuem outras atribuições que, de acordo com Instituto Brasileiro de Defesa

do Consumidor (IDEC)/2001, podem ser citadas, entre elas, as seguintes: prestar ao consumidor orientação permanente sobre seus direitos e garantias; informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação; representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições; levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores; solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços.

Neste sentido, Heidemann (2001) ressalta que o PROCON, por ser o principal órgão público responsável na resolução dos conflitos entre fornecedores e consumidores, também pode e deve oferecer produtos/serviços com qualidade para seus clientes.

Gonçalves (1995) amplia a questão ao afirmar que uma das maiores preocupações do momento em todo o mundo é a questão da qualidade. As empresas privadas, preocupadas com sua sobrevivência, não têm medido esforços para se adaptar às novas exigências do mercado. A mesma autora diz que o serviço público no Brasil é tido como um dos piores setores, no que diz respeito à qualidade, e que a despreocupação dos órgãos públicos com relação aos seus produtos e ao atendimento que presta a seus clientes constituem-se em obstáculos para o desenvolvimento do país.

Contudo, Albrecht (apud Duque, 1997) discorda de Gonçalves (1995), ao afirmar que o setor público no Brasil, hoje, está preocupado em oferecer serviços de melhor qualidade a seus usuários, conscientizando seus servidores no sentido de melhorar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados. Acredita-se, na perspectiva adotada para esta pesquisa, que os serviços públicos, de fato, precisam ampliar sua qualidade.

Em Portugal, esta necessidade refletiu-se na criação do Sistema de Qualidade em Serviços Públicos, através do Decreto-Lei 166-A/99, de 13 de maio (PORTUGAL, 1999). Para a elaboração desse decreto, foram ouvidas as Associações dos Municípios e os órgãos do governo, que, de modo geral, entendem que a qualidade é, hoje, universalmente reconhecida e aceita como a satisfação do cliente a custos adequados. Tal opinião tornou-se um imperativo para todas as organizações públicas e privadas face à crescente conscientização que os consumidores e usuários de bens ou serviços possuem dos direitos que lhes são atribuídos.

Mais do que uma nova teoria, a qualidade é uma filosofia de gestão para qualquer organização que queira ter crédito ou ser socialmente útil. Tornou-se um movimento irreversível e constante. Assim, o Artigo 3.º do Decreto-Lei 166-A/99 conceitua a qualidade em serviços públicos, como sendo:

*“Uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.”*

Na concepção dessa Legislação, a administração pública não pode ficar imune a esta nova forma de gestão, uma vez que está sujeita às mesmas pressões e aos mesmos constrangimentos que as empresas privadas, o que a obriga a redirecionar métodos de gestão e funcionamento, sistemas de organização e princípios de legitimação, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e à ação governativa (PORTUGAL, 1999).

É impossível sustentar por mais tempo a convicção de que ao dinamismo das empresas, correndo contra o tempo em busca da qualidade, se contrapõe uma administração pública paralisante, formalista, desmotivada, de modelo burocrático, muito pouco preocupada com a idéia da qualidade do serviço prestado.

A administração pública é, quer pelo volume de funcionários que enquadra, quer pelas verbas orçamentais que movimenta, uma importante organização produtiva que influencia direta ou indiretamente toda a nossa economia. Por isso, não faria sentido que ignorasse o movimento mundial para a qualidade, pois condenaria o país a um atraso progressivo e irreversível em relação aos países que já fizeram a opção pela qualidade (PORTUGAL, 1999).

No Brasil, desde 1991, o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP) vem desenvolvendo na administração pública ações cujo propósito é transformar as organizações públicas, procurando torná-las cada vez mais preocupadas com o cidadão e não apenas com os seus processos burocráticos internos.

Em outras palavras, de acordo com o Instituto Nacional de Pesquisa Industrial (INPI), o que se busca é fazer com que a organização pública passe a considerar o cidadão como parte interessada e essencial do sucesso da gestão pública e, em função disso, a avaliação do desempenho institucional deverá ser considerada aceitável se incluir a satisfação do cidadão como item de verificação (INPI, 2004).

A base desse movimento nacional pela qualidade no serviço público é uma rede de parcerias entre organizações, servidores e cidadãos mobilizados para a promoção da melhoria da gestão no setor público. Elevar o padrão dos serviços prestados ao cidadão e, ao mesmo tempo, tornar o cidadão mais exigente em relação aos serviços públicos a que tem direito é o grande desafio da qualidade na administração pública e o foco de sua atuação.

Para isso, as ações do Programa desenvolvem-se, principalmente, no espaço em que a organização pública se relaciona diretamente com o cidadão, seja na condição de prestadora de serviço, seja na condição de executora da ação do Estado (INPI, 2004).

Nesse espaço, o Programa atua mobilizando e sensibilizando as organizações para a melhoria da qualidade da gestão pública e do desempenho institucional. Atua, também, junto aos cidadãos, procurando torná-los participantes das atividades públicas, desempenhando o papel de avaliadores dos serviços e das ações do Estado. Assim, o Programa da Qualidade no Serviço Público é 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 (INPI, 2004).

Os autores aqui apresentados enfatizam a necessidade de que os serviços públicos, de modo geral, precisam buscar a qualidade nos seus serviços, e que na avaliação desses órgãos seja considerado como parâmetro de qualidade não apenas os números e resultados de suas ações, mas, sobretudo a satisfação dos seus usuários. Portanto, analisar o nível de satisfação dos consumidores e funcionários com os serviços prestados pelo PROCON/MA constitui um forte argumento para que se possa apontar novos direcionamentos em busca da melhoria da qualidade dos serviços públicos e, conseqüentemente, da qualidade de vida.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1. Local do estudo**

Este estudo foi realizado em São Luís, capital do estado do Maranhão, cujo setor de maior crescimento, atualmente, é o turístico. Sua população é de 870.028 mil habitantes, segundo dados do Censo Demográfico/2000 e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). No que tange à proteção do consumidor, o Programa Estadual de Defesa do Consumidor – PROCON-MA, sediado nessa capital, foi instituído através do Decreto 10451/87, no governo de Epitácio Cafeteira, quando da criação da Secretaria de Abastecimento – órgão central do Sistema Estadual de Abastecimento.

Essa Secretaria era responsável, na época, pela coordenação dos trabalhos de fiscalização, objeto do convênio celebrado em 22 de junho de 1987 entre a SUNAB e o Estado do Maranhão. O objetivo do Programa é coordenar e executar a política estadual de defesa do consumidor.

Além do PROCON, existem no Maranhão, com sede em São Luís, outros órgãos relacionados às questões de consumo. Entre eles estão o Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Maranhão (IPEMAR) criado através da Lei estadual nº 6.685, de 07 de junho de 1996 e vinculado à Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Econômico –

(GEPLAN). Possuindo atribuições definidas por delegação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO).

O IPEMAR tem como atribuição primordial promover o desenvolvimento socioeconômico e a melhoria da qualidade de vida do cidadão maranhense, através dos instrumentos de metrologia e da qualidade, contribuindo para a inserção competitiva e o avanço tecnológico das empresas do Estado e garantindo a proteção do cidadão, principalmente, nos aspectos relacionados à saúde, segurança e meio ambiente.

O Centro de Vigilância Sanitária no Estado, órgão da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que no Estado está ligado diretamente à Secretaria Nacional de Saúde, tem como missão proteger e promover a saúde da população, garantindo a segurança sanitária de produtos e serviços, participando da construção do seu acesso.

A Promotoria de Defesa do Consumidor e a Defensoria dos Direitos dos Consumidores são órgãos vinculados ao Ministério Público. Atuam ainda, em São Luís, os Juizados Especiais Cíveis, específicos para a defesa dos direitos dos consumidores, com três postos de atendimento.

### **3.2. População e amostra**

Para realização deste estudo, foram considerados dois públicos distintos: funcionários do PROCON/MA e consumidores usuários dos serviços do PROCON/MA. Com relação aos funcionários, considerou-se a população, ou seja, os 37 funcionários em exercício no órgão no ano de 2003 incluindo os estagiários que atuavam naquele órgão na ocasião da pesquisa.

No que se refere aos consumidores, foi selecionada uma amostra representativa e intencional da população, considerando-se 10% (647) daqueles que utilizaram os serviços do PROCON/MA nos anos de 2001 e 2002. Observaram-se ainda os seguintes critérios:

- Consumidores que utilizaram os serviços do PROCON/MA, nos anos de 2001 e 2002, cujas reclamações junto ao órgão geraram um processo;
- Consumidores que, ao gerar um processo, compareceram a pelo menos uma audiência.

### **3.3. Instrumentos de coleta dos dados**

Inicialmente, realizou-se o sorteio da amostra de consumidores a serem entrevistados, sendo coletadas as informações necessárias para a localização e contato com os mesmos. Posteriormente, foram aplicados questionários com o objetivo de responder às questões relacionadas com seu perfil socioeconômico e com o seu nível de satisfação/insatisfação com os serviços prestados pelo PROCON/MA (Apêndice A).

Convém ressaltar, que o sorteio dos consumidores entrevistados foi realizado de forma manual pela pesquisadora, com a devida autorização, junto ao Setor de Cadastro e Arquivo do PROCON/MA. Estes consumidores foram entrevistados pela pesquisadora, com o auxílio de (02) duas estagiárias treinadas e com formação universitária, que se disponibilizaram a colaborar com a pesquisa.

Além das informações dos questionários e das observações, foram considerados dados secundários, tais como registros e cadastros de consumidores que permitiram a localização dos mesmos. Todos os dados obtidos foram coletados no período de 01 de agosto a 28 de outubro de 2003.

Com relação aos funcionários, estes foram entrevistados no horário de trabalho pela pesquisadora, aplicando-se questionários respondidos individualmente, com o objetivo de identificar o perfil socioeconômico dos funcionários e seu nível de satisfação/insatisfação com os serviços prestados pelo PROCON/MA à comunidade (Apêndice B).

Realizou-se, ainda, com o objetivo de obter maiores informações sobre a estrutura e funcionamento do órgão, uma rotina de observação junto ao órgão, buscando verificar na rotina de trabalho diário, os recursos materiais e humanos disponíveis, considerando ainda as informações fornecidas em cada setor (Apêndice C).

### **3.4. Descrição e operacionalização das variáveis de análise**

As variáveis consideradas para análise foram: origem, estrutura e funcionamento e a inserção do PROCON/MA na mídia local, perfil socioeconômico e nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA e, principalmente, o perfil socioeconômico e o nível de satisfação/insatisfação dos consumidores do PROCON/MA entrevistados.

### **3.4.1. Origem, estrutura e funcionamento do PROCON/MA**

- **Origem e Estrutura:** Para a descrição da origem, dos objetivos e da estrutura do PROCON no Estado do Maranhão, foi considerado o contexto político e econômico da época em que foi implantado e seu local de funcionamento. No local de funcionamento do órgão, observou-se, também, os recursos materiais associados à qualidade no desempenho das atividades que se encontram disponíveis em cada setor, ou seja, verificou-se se os materiais encontram-se em quantidade e qualidade adequadas ao funcionamento do órgão. Verificou-se ainda se havia inserção do órgão na mídia local.

- **Funcionamento:** Horários e tipos de atendimento prestado ao consumidor e os recursos humanos existentes.

### **3.4.2. Perfil socioeconômico dos funcionários do PROCON/MA**

- **Sexo:** Masculino ou feminino.

- **Faixa Etária:** Medida em anos considerando a declaração do entrevistado na data da coleta de dados.

- **Faixa Salarial:** Considerando as seguintes faixas salariais, com valores referentes ao ano de 2003:

- até 1 salários mínimos;
- 1 a 2 salários mínimos;
- 3 a 5 salários mínimos;
- 6 a 10 salários mínimos;
- 11 ou mais salários mínimos
- Sem declaração.

- **Função/Atividade:** Função/atividade desempenhada no órgão, conforme declaração do entrevistado;

- **Formação:** Consideraram-se as seguintes categorias:

- Ensino fundamental incompleto;
- Ensino fundamental completo;
- Ensino médio incompleto;
- Ensino médio completo;
- Graduação incompleta;

- Graduação completa;
- Pós-graduação<sup>1</sup>.

- **Tempo de atuação:** Tempo de trabalho no PROCON/MA, em anos.

### **3.4.3. Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA**

O nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com relação às variáveis selecionadas e apresentadas a seguir foi medido por meio de uma escala, elaborada com base na escala proposta por Likert (Pádua et al., 1996). Nessa escala foram contemplados (04) quatro graus de satisfação/insatisfação: muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito.

As variáveis são as seguintes:

- **Relações pessoais no trabalho:** Nível de satisfação/insatisfação considerando as formas de relacionamento entre funcionários e a hierarquia funcional do órgão;
- **Salário:** Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com o salário recebido e o tipo de ocupação;
- **Capacitação:** Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com os cursos e treinamentos ligados a sua área de atuação;
- **Satisfação com o local de trabalho:** Nível de satisfação/insatisfação do funcionário com relação ao tempo gasto e à disponibilidade de transporte para o trajeto casa/trabalho/casa;

### **3.4.4. Relevância do órgão**

Questionou-se a opinião do funcionário com relação à relevância do PROCON/MA para a comunidade.

### **3.4.5. Perfil socioeconômico dos consumidores do PROCON/MA**

- **Sexo:** Masculino ou feminino.

---

<sup>1</sup> Métodos e Técnicas do Ensino para Docente Superior, Análise de Sistemas e Administração e Direito da família.

- **Faixa etária:** Medida em anos, considerando a declaração do entrevistado.
- **Estado civil:** Consideraram-se as seguintes categorias: solteiro, casado, viúvo, separado/divorciado.
- **Nível de escolaridade:** Sem instrução formal; ensino fundamental incompleto; ensino fundamental completo; ensino médio incompleto; ensino médio completo; ensino superior incompleto; ensino superior completo; pós-graduação incompleta e pós-graduação completa.
- **Tipo de ocupação:** De acordo com a declaração do consumidor entrevistado.
- **Renda familiar total e renda *per capita*:** Medida em Real, sendo esta, considerada o somatório da renda de todos os membros da família. Desta, obteve-se a renda média e a renda *per capita* da unidade familiar.

#### **3.4.6. Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores do PROCON/MA**

O nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com relação às variáveis mencionadas foi medido por meio de uma escala, elaborada com base na escala de Likert (Pádua et al., 1996). Nessa escala foram contemplados (04) quatro graus de satisfação/insatisfação: muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito.

As variáveis são as seguintes:

- **Atendimento:** Nível de satisfação/insatisfação quanto ao atendimento recebido, incluindo o horário, a forma de recepção pelos funcionários, tempo gasto, orientações recebidas, bem como as dificuldades encontradas para o atendimento;
- **Resolução das queixas:** Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com relação à eficácia e tempo gasto na resolução das queixas;

#### **3.4.7. Relevância do órgão**

Importância que o consumidor atribui ao órgão para a comunidade.

### **3.5. Análise dos dados**

Os dados obtidos através dos questionários foram tabulados e analisados mediante o uso de estatística descritiva (média e frequência simples), utilizando-se o programa estatístico SAEG 8.0 (Ribeiro Junior, 2001).

Para as questões fechadas, referentes ao nível de satisfação, os resultados foram apresentados em porcentagem correspondente a cada nível de satisfação. As questões abertas foram devidamente agrupadas e codificadas, observando-se a sua frequência, sendo apresentadas as porcentagens correspondentes.

Para as questões fechadas sobre o nível de satisfação, foram obtidas suas respectivas justificativas. Porém, devido ao número reduzido de respostas, utilizaram-se apenas algumas destas para ilustrar os resultados relativos ao nível de satisfação.

Os dados provenientes de documentos e registros foram descritos conforme os objetivos propostos. Utilizaram-se figuras e tabelas para a apresentação das informações que se fizeram necessárias para um melhor entendimento.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

#### **4.1. Origem, estrutura e funcionamento do PROCON/MA**

Neste capítulo, procurou-se descrever a origem, a estrutura e o funcionamento do PROCON/MA, bem como os recursos materiais e humanos disponíveis para o trabalho desenvolvido pelo órgão. Para isso, foram utilizados os dados obtidos através da observação da rotina diária de trabalho naquele órgão e da análise de documentos.

##### **4.1.1. A origem do PROCON/MA**

A 03 de julho de 1987, o governador do Estado do Maranhão, Eptácio Cafeteira, por meio do Decreto nº 10.451, Artigo 1º, instituiu, no âmbito da Secretaria Estadual de Abastecimento, como subdivisão de suas atribuições globais, o Programa Estadual de Proteção do Consumidor (PROCON/MA), com o objetivo de planejar, coordenar e executar a política estadual de defesa do consumidor. (MARANHÃO, 1987).

Essa decisão foi pautada nas seguintes considerações:

- É dever do poder público preservar e melhorar a qualidade de vida da população;

- O desenvolvimento econômico, ao mesmo tempo, que cria amplo e generalizado mercado consumidor, desencadeia situações que podem propiciar transgressões aos direitos dos consumidores;
- O Poder Público, por suas características, deve-se colocar como mediador entre os diversos segmentos da sociedade, devendo, para tanto, acionar suas agências especializadas e, complementar esse apoio com as iniciativas da sociedade, através de suas entidades e dos consumidores;
- Além do necessário reforço do aparato fiscalizador, cabe à comunidade relevante papel de apoio, vigilância e co-fiscalização;
- É indispensável a existência de um lugar que seja ponto de encontro dos diversos órgãos para a definição de uma ação planejada e concentrada no campo da proteção do consumidor.

A criação do PROCON/MA ocorreu na década de 80, período em que a economia brasileira encontrava-se em extrema dificuldade, sendo conhecida como “a Década Perdida”. Assim, para compreender melhor a origem do PROCON/MA, torna-se necessário o entendimento do período citado.

Segundo Brum (1994), o Brasil e os países da América Latina e do Terceiro Mundo, principalmente os que possuíam elevadas dívidas, diminuíram sensivelmente seu ritmo de desenvolvimento econômico e social, ou sofreram penosos anos de estagnação/recessão, no decorrer da década de 80. Em consequência, as condições de vida de suas populações quase não melhoraram e, em muitos casos, se deterioraram gravemente, sobretudo daquelas camadas mais carentes.

Anastácia (2001), explicitou a fragilidade da nossa política econômica, ao listar as inúmeras mudanças perpassadas pela economia brasileira, destacando os oito planos de estabilização econômica, as 4 diferentes moedas, os 11 índices diferentes de cálculo inflacionário; os 5 congelamentos de preços e salários; as 14 políticas salariais; as 18 modificações nas regras de câmbio, as 54 modificações nas regras de controle de preços, as 21 propostas de negociação da dívida e os 19 decretos governamentais a propósito da austeridade fiscal apresentados pelo governo à sociedade brasileira na década de 80. Analisando tal declaração, percebe-se que a economia brasileira, nos anos 80, buscava solucionar a dívida externa, a situação precária das condições de vida de

sua população e, ainda, proporcionar algum crescimento. Mas, na realidade, isto não ocorreu.

Nesse contexto econômico, destaca-se o governo do presidente José Sarney, o primeiro presidente da Nova República, que teve início em 1985, já que para este, o momento político era oportuno para a criação de vários PROCONs, inclusive o PROCON/MA.

Esse governo caracterizou-se pelos planos de estabilização da economia que, entre outras medidas, convocava a população a fiscalizar a oferta e os preços dos produtos. Assim, naquele espaço, surgiram “os fiscais do Sarney” que, além de fiscalizar a oferta e a estabilidade dos preços, efetuavam boicotes aos produtos que apresentavam aumento nos preços que estavam tabelados, tornando-se cada vez mais freqüente a reivindicação de direitos pelos consumidores.

Portanto, era de extrema necessidade, a criação de um órgão como o PROCON, que, conforme o Decreto de sua criação, deveria constituir-se num espaço para que consumidores pudessem recorrer em caso de abuso, considerando a situação conflitante entre consumidores e fornecedores.

Em concomitância, o governo Sarney lançou planos que seriam viáveis, sobretudo, se houvesse a participação dos consumidores para darem legitimidade aos mesmos, destacando entre esses, a criação do PROCON/MA, considerado necessário, econômico e político. Assim, considera-se que sua criação ocorreu num momento estratégico, tanto para os consumidores como para o governo.

#### **4.1.2. Estrutura e funcionamento do PROCON/MA**

O PROCON/MA apresentava a seguinte estrutura de acordo com o Decreto nº 10.451, de 03 julho de 1987 (MARANHÃO, 1987), em seu artigo 2º:

- I – Órgão Central: Secretaria de Abastecimento
- II – Órgão Colegiado: Grupo Executivo de Defesa do Consumidor
- III – Órgão Executivo: Secretaria de Proteção ao Consumidor.

Com a promulgação desse decreto, 280 funcionários foram convocados pela SUNAB para um treinamento e teste por um período de 30 dias e, após essa ação, foi

promovido um concurso interno, no qual foram aprovados 35 funcionários. A partir daí a SUNAB solicitou que essas pessoas iniciassem suas atividades.

A primeira sede do PROCON/MA era situada na Rua do Giz, nº 97, Praia Grande, iniciando seus trabalhos com uma equipe de 35 funcionários, sendo 20 fiscais, uma vez que, segundo um dos funcionários que atua no órgão desde a sua criação, o ponto forte de atuação do PROCON/MA naquela época, era a fiscalização.

Nesse período, além do atendimento individualizado aos consumidores, alguns programas eram desenvolvidos, tais como: a fiscalização e pesagem de produtos nas feiras de São Luís e a fiscalização de abatedouros clandestinos e carnes advindas dos mesmos.

No governo seguinte (1990), esse trabalho passou a ser atribuição da Secretaria da Fazenda e, por motivos de recolhimento de todos os carros do PROCON/MA, esta fiscalização tornou-se inviável.

Com a nova sucessão do governo (1991), surgiram outras mudanças, inclusive na nomenclatura atribuída ao órgão, o PROCON/MA passou a ser chamado de CODECOM (Coordenadoria de Defesa do Consumidor), gerando descontentamento por parte dos funcionários. Esse descontentamento refere-se, principalmente, ao fato do órgão ter se transformado em “simples” coordenadoria, passando a receber menos atenção.

No governo seguinte (1994), após uma reunião entre dirigentes do órgão e o governo do Estado, o órgão voltou a ser chamado de PROCON/MA.

Nos dias atuais, o PROCON/MA está vinculado diretamente à Gerência de Justiça e Cidadania do Estado cuja sede está situada à Praça Gomes de Sousa, 249/térreo, no centro de São Luís-Maranhão O PROCON/MA atende, diariamente e em período integral, aos consumidores, fornecendo informações, registrando reclamações e solucionando os conflitos entre consumidores e fornecedores.

De acordo com as observações da rotina de trabalho, verificou-se que no PROCON/MA, os setores de Fiscalização e Acompanhamento, bem como o de Estudos Técnicos, estão definidos no organograma. Porém, na prática, estas atividades não se aplicam; tanto pela ausência de técnicos qualificados quanto pela falta de recursos materiais, como por exemplo, carro para o deslocamento e formulários específicos para que a fiscalização possa fazer as anotações das possíveis irregularidades. Além disso, o

PROCON/MA não dispõe do Fundo de Direitos Difusos<sup>2</sup> (FDD), que é o fundo ao qual é destinado os valores referentes às multas efetuadas na fiscalização e às outras ações promovidas pelo órgão..

Em 2000, contava com uma equipe de 37 funcionários distribuídos em diferentes setores, como pode ser observado na figura 01 abaixo apresentada.

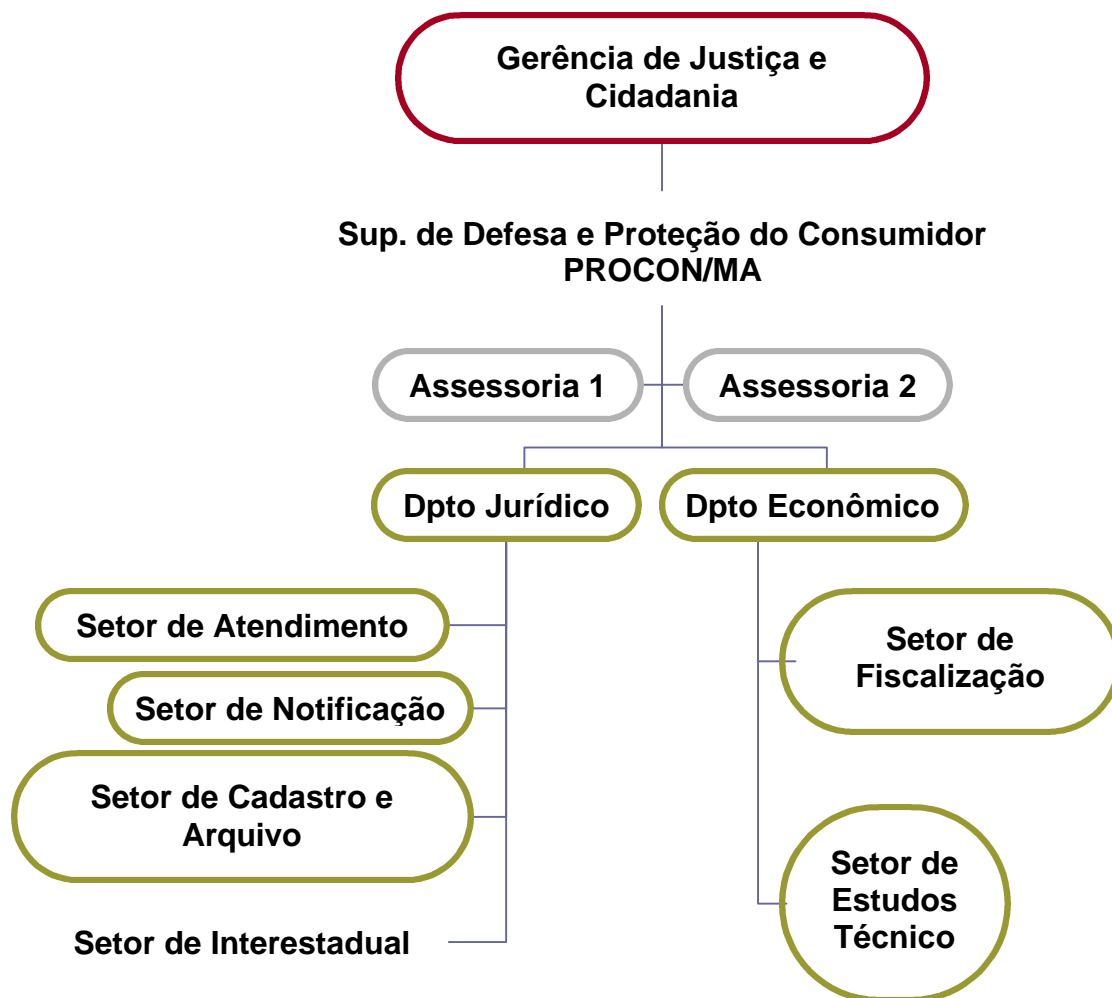


Figura 01: Organograma estrutural do PROCON/MA. São Luís-MA, 2003.  
Fonte: PROCON/MA.

Desta forma, funcionários e órgão são submetidos a uma condição de impotência frente ao cumprimento da Legislação, pois mesmo que os funcionários almejem cumpri-la, fazendo a fiscalização e efetuando multas quando necessário, os mesmos não

<sup>2</sup> Para a implantação desse fundo é necessário que o Governo Estadual crie um decreto de implantação do mesmo.

possuem as condições de infra-estrutura necessárias para fazê-lo. O órgão, por sua vez, também não dispõe destes recursos que só se viabilizam através do Governo do Estado.

Assim, percebe-se não apenas uma situação de impotência, mas também de descaso para com a relevância dos serviços do PROCON/MA para a comunidade. Se por um lado falta vontade política por parte dos órgãos competentes, por outro, falta a cobrança por parte da própria comunidade.

De acordo com a observação da rotina de trabalho no órgão, verificou-se que o processo de atendimento ao consumidor desde o registro de reclamações até a sua resolução, processa-se da seguinte maneira: o consumidor, que deseja efetuar a sua reclamação, se dirige até o setor de atendimento do PROCON/MA e relata a situação para o atendente. Caso este considere a reclamação procedente, ou seja, amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, registra essa reclamação e solicita os documentos necessários para o andamento do processo, tais como: recibos, nota fiscal, faturas e outras cópias que comprovem a reclamação. O atendente fornece ao consumidor um protocolo no qual constam o motivo e a data da reclamação, bem como a data e horário, previamente agendados, para a audiência de conciliação entre as partes.

Essa reclamação é encaminhada para o setor de notificação que a encaminha para o departamento jurídico, este a analisa e a encaminha para o setor de notificação. O setor de notificação envia para a empresa reclamada um documento, informando o motivo da reclamação, bem como a data e horário da audiência.

No tocante às audiências, estas ocorrem com a presença de um conciliador, que é o funcionário responsável por mediar a negociação entre as partes. Inicialmente, o consumidor relata o fato ao preposto, que é o representante nomeado pela empresa reclamada. E, dessa maneira, inicia-se um processo de negociação que pode resultar ou não em ganho de causa para o consumidor. Independente do resultado, faz-se a ata da reunião de conciliação onde os participantes assinam, recebendo uma cópia, sendo a outra encaminhada, juntamente com todo o material do processo, para o setor de cadastro e arquivo.

O setor de cadastro é responsável pela elaboração e divulgação da lista de empresas que sofreram reclamações procedentes, tal lista é popularmente conhecida como “a lista dos maus fornecedores”. Porém, no PROCON/MA, esta atribuição não se cumpre, na opinião dos funcionários, pela ausência de informatização do setor. Observa-se, no entanto, que a falta de informatização dificulta, mas não inviabiliza a confecção da referida lista, faltando, portanto, interesse para tal.

É interessante ressaltar que, desde sua implantação até 1997, o PROCON/MA possuía a linha telefônica 197, herdada da extinta SUNAB, através da qual os consumidores tinham a opção de fazer, gratuitamente, suas consultas, denúncias e obter informações por telefone. Esse número, específico para atendimento ao consumidor, foi extinto quando da privatização do Sistema de Telefonia no país, alegando-se que esse número não mais funcionaria por motivos operacionais.

Mesmo após a sua extinção, o número permaneceu sendo divulgado pela TV Mirante, impresso em lista telefônica e exposto em faixas e placas em vários estabelecimentos comerciais do município, não operando na prática, quando procurado pelos consumidores.

#### **4.1.3. Acesso ao PROCON/MA e recursos materiais e humanos disponíveis**

Desde sua criação, o PROCON/MA funcionou em oito endereços diferentes. Alguns locais de fácil acesso, outros não. Muitas vezes, estas mudanças constantes de endereço, nem sempre eram acompanhadas de divulgação adequada, dificultavam a sua localização.

Nos dias atuais, a sede do PROCON/MA está situada no Antigo Prédio da REFESA, local de fácil localização e bastante conhecido. A maioria dos ônibus de transporte coletivo passa bem próximo do local, sendo que um dos pontos de parada fica em frente ao prédio do órgão. O órgão dispõe ainda de estacionamento próprio. Tais condições não eram oferecidas nos locais anteriores em que o órgão funcionou, por isso facilitam bastante o acesso por parte dos consumidores.

Observou-se que os recursos materiais disponíveis no PROCON/MA encontravam-se, durante o período da pesquisa, em perfeito estado de uso e funcionamento. Identificaram-se os seguintes recursos materiais disponíveis nos setores:

##### **1) Setor de atendimento:**

Este setor encontra-se subdividido em área interna e externa. Na área interna, encontram-se os seguintes recursos materiais: 1 micro computador, 3 mesas grandes com duas gavetas cada, 2 mesas pequenas, 1 arquivo de aço com 4 gavetas, 1 aparelho de ar condicionado, 5 cadeiras e 1 aparelho de telefone com linha. Os atendentes

concentram-se nessa área, que pode ser observada como de “proteção” para os mesmos, devido às suas próprias características (divisórias e vidros de proteção). Ao serem questionados sobre esta estrutura, os funcionários explicaram que a mesma foi apenas aproveitada da antiga instalação existente, não havendo relação com a “proteção” observada.

A área externa do setor de atendimento possui os seguintes recursos materiais: 2 mesas grandes com 3 gavetas, 5 cadeiras, 2 bancos de madeira com 5 lugares, 1 condicionador de ar, 1 mesa de centro, 1 arquivo, 1 aparelho de telefone com linha de uso exclusivo para TELEMAR<sup>3</sup>. É nesta área que permanecem os consumidores em atendimento e os que aguardam para serem atendidos.

Observou-se que não há privacidade para o relato das reclamações por parte dos consumidores. Aqueles que aguardam atendimento ouvem os relatos dos que estão sendo atendidos. Além disso, o atendimento geralmente é prestado a duas ou mais pessoas simultaneamente, o que diminui ainda mais a privacidade do consumidor.

## **2) Gabinete da superintendência:**

Nesse gabinete, estão localizadas a sala de chefia, a sala do assessor e do superintendente. Na sala da chefia, foram constatados os seguintes recursos materiais:

- Sala da chefia de gabinete: 1 mesa grande com 3 gavetas, 1 mesa suporte para máquina copiadora, 1 copiadora, 2 cadeiras, 1 estofado de 2 lugares, 1 telefone, 1 armário com 2 portas, 1 aparelho de ar condicionado;
- Sala do assessor: 1 mesa com 6 gavetas, 4 cadeiras estofadas; 1 mesa de reunião com 6 lugares, 1 microcomputador, 1 frigobar, 1 televisão de 14 polegadas, 1 mesa para TV, 1 aparelho de ar condicionado;
- Sala do superintendente: 1 mesa com 6 gavetas, 1 microcomputador, 1 mesa para microcomputador, 1 telefone, 5 cadeiras, 1 estante com 4 prateleiras, 1 aparelho de ar condicionado.

Normalmente, é na sala do assessor que são realizadas as reuniões com os funcionários do órgão. Mas esta, também funciona como “depósito”, pois pela falta de

---

<sup>3</sup> Em anos anteriores, o PROCON/MA recebia um alto índice de reclamações contra a TELEMAR, e o órgão trabalhava praticamente, tratando de casos relacionados à empresa. Criou-se então um canal direto de comunicação, tendo estas reclamações, atendimento diferenciado. Por este motivo, a TELEMAR disponibiliza uma linha telefônica e se utiliza de um funcionário do órgão do Estado, para efetuar o atendimento.

espaço adequado a esta finalidade, os materiais de expediente enviados são encaminhados para esta sala.

### **3) Copa**

A copa do órgão armazena os seguintes recursos materiais: 1 mesa com 3 gavetas, 1 arquivo de aço com 4 gavetas, 1 monitor, 1 bebedouro , 1 cadeira com defeito, 1 pia em aço inox , 1 banco. Pela descrição dos materiais, pode-se perceber que, na verdade, a copa funciona como um depósito e os recursos citados estão fora de uso.

Considerando o número de funcionários que trabalha no órgão, a copa poderia ser melhor aproveitada para que os mesmos pudessem fazer seus lanches nos intervalos para descanso. Poderia, inclusive, ser oferecido aos funcionários e consumidores, um cafezinho. Mas não se observou nenhum tipo de aproveitamento da área que fosse condizente com a função de copa. Na hora do almoço, alguns funcionários que realizam suas refeições no próprio órgão, utilizam uma outra sala fechada para as refeições, sendo que a copa é o local mais adequado para tal, caso fosse melhor aproveitada.

### **4) Ante-sala de audiência:**

Na ante-sala de audiência há apenas 1 jogo de estofado com 5 lugares e 1 bebedouro, não havendo neste setor, assento suficiente para as partes aguardarem o início da audiência. Desta sala é possível observar e ouvir tudo o que acontece na sala de audiência; comprometendo, assim, mais uma vez, a privacidade daqueles que procuram o órgão para efetuarem suas reclamações.

### **5) Sala de audiência:**

Nessa sala foram encontrados os seguintes recursos materiais: 1 mesa com 3 gavetas, 2 mesas redondas com 4 cadeiras cada (usadas para audiências), 1 aparelho de ar condicionado. A sala de audiência foi identificada como sendo a de maior problema no que se refere à privacidade dos consumidores.

Observou-se que, durante as audiências, os consumidores não dispõem de privacidade, uma vez que várias audiências ocorrem ao mesmo tempo, na mesma sala,

sem que haja divisórias de áreas. Além disso, as pessoas que estão aguardando na antecâmara de audiência acompanham toda a tramitação. As manifestações dos consumidores variam das lágrimas, por se sentirem vítimas, às ofensas, por acreditarem estar com a razão. Portanto, seria de bom senso, que estas audiências acontecessem de forma segura, garantindo a privacidade dos seus usuários.

#### **6) Setor de cadastro:**

O setor de cadastro conta com os seguintes recursos materiais: 3 estantes de aço , 3 cadeiras. 1 mesa , 1 aparelho de ar condicionado e um microcomputador, que está com defeito. Observou-se que, embora o setor possua 3 estantes de aço, elas não são suficientes para armazenar todos os processos, que são em grande número. Os processos que não cabem nas estantes que estão disponíveis são depositados no chão; estando, assim, sujeitos à umidade, insetos e a outros fatores de riscos que podem comprometer a sua integridade.

Verificou-se, ainda, que tais processos não obedecem a critérios de classificação por tipo de reclamação, o que dificulta o acesso às informações contidas nos mesmos. Pode ser citado como exemplo, o caso da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI – relacionada aos planos de saúde. Durante a observação *in loco* foi possível presenciar o trabalho exaustivo de uma das funcionárias que buscava em cada um dos processos existentes, aqueles que se relacionavam aos planos de saúde. A informatização do órgão também é indispensável para viabilizar o cadastro por tipo de reclamações.

#### **7) Setor jurídico**

No setor jurídico, verificou-se que havia disponíveis 7 cadeiras, 2 mesas grandes com 3 gavetas, 1 telefone, 1 armário de 2 portas, 1 mesa para microcomputador, 1 aparelho ar condicionado. Nesse local, os processos são verificados quanto à sua fundamentação, sendo realizadas, quando necessário, algumas audiências. As atas de todas as audiências são digitadas no computador disponível nesta sala. Como só há um computador e uma funcionária para esta função, demora bastante tempo para que estas sejam digitadas, porém, os consumidores aguardam por um longo período, sem grandes reclamações.

Seria necessário que, para cada audiência realizada, a ata fosse digitada paralelamente. Mas como ocorrem várias audiências simultaneamente e os funcionários e recursos materiais para a função são escassos, isso não é possível no PROCON/MA.

#### **8) Setor de assuntos interestaduais:**

Esse setor é responsável por mediar questões entre consumidores e empresas de outro Estado. Nele existem os seguintes recursos materiais: 2 mesas com 3 gavetas, 1 mesa para microcomputador, 1 microcomputador, 1 armário com duas portas e duas prateleiras, 1 telefone/fax e 4 cadeiras.

Observou-se que o fax é bastante utilizado, pois a documentação que se refere aos processos é encaminhada e recebida nesse setor; justificando-se, assim, a existência desse recurso material.

#### **9) Departamento econômico:**

No departamento econômico, verificou-se os seguintes recursos materiais: 1 mesa grande com 6 gavetas, 6 cadeiras, 1 mesa para microcomputador, 1 micro computador, 2 arquivos de aço com 4 gavetas, 1 armário de aço com 1 porta, 1 armário de aglomerado com 2 portas, 1 armário de aglomerado com 2 portas e 2 duas prateleiras, 1 aparelho de ar condicionado. Nesse setor, concentram-se as funções que envolvem cálculos de juros e outras taxas relativas aos processos.

#### **10) Departamento de fiscalização:**

Destinado ao departamento de fiscalização, verificou-se os seguintes recursos materiais: 1 máquina copiadora, porém fica disposta na sala da chefia de gabinete; 1 aparelho de ar condicionado; 1 microcomputador; 1 mesa para microcomputador; 2 mesas médias; 1 automóvel da marca Gol, em precário estado de uso. Este veículo está sendo usado para pesquisa de preço, pois o serviço de fiscalização, há muito tempo, não está sendo feito por falta de pessoal.

Por outro lado, percebe-se que o órgão, apesar de não poder efetuar multas, poderia fiscalizar os fornecedores, de modo que estes se sentissem intimidados a cometer abusos. O fato de não poder multar não deve impedir que o PROCON/MA faça

a fiscalização, até mesmo com o objetivo de orientar melhor os fornecedores que, em alguns casos, cometem infrações pela própria falta de informação. Mas, não se pode ignorar que faltam ao órgão condições necessárias para fazê-lo.

De modo geral, verificou-se que os recursos materiais disponíveis estão de acordo com as funções executadas em cada setor. No que se refere à disposição dos móveis, observou-se que, em todos os setores, os móveis estão dispostos de forma a permitir uma boa circulação tanto por parte dos funcionários quanto dos consumidores.

No que se refere à inserção do PROCON/MA na mídia local, durante algum tempo, o órgão forneceu aos jornais impressos de São Luís, o preço da cesta básica e de material escolar, com a identificação dos respectivos fornecedores. Nos últimos anos, esta prática já não mais ocorria por falta de recursos para realizar pesquisa de preços e para fazer a divulgação.

Na atualidade, a inserção do PROCON/MA na mídia local ocorre quando os veículos de comunicação, em geral, procuram o órgão para tal divulgação. Assim, percebe-se que o PROCON/MA não possui ações direcionadas para a divulgação em massa dos seus serviços e de informações voltadas para os interesses dos consumidores em geral.

## **4.2. Perfil socioeconômico e nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA**

Procurou-se descrever o perfil socioeconômico dos funcionários do PROCON/MA, considerando as seguintes variáveis: sexo, faixa etária, faixa salarial, função, atividade, formação e tempo de atuação no órgão. Buscou-se, ainda, verificar o nível de satisfação/insatisfação dos funcionários, considerando as relações pessoais no trabalho, salário, capacitação, conveniência do local de trabalho e relevância do órgão para a comunidade. Essas informações foram obtidas por meio de questionários aplicados junto à população os 37 funcionários do órgão.

### **4.2.1. Perfil socioeconômico**

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, observou-se que 54,05% dos funcionários entrevistados eram do sexo feminino e 45,95%, do sexo masculino. Assim,

não existe uma diferença significativa relativa ao sexo dos funcionários que trabalham no órgão. A faixa etária, em média, é de 40,30 anos, no geral, varia de 21 a 57 anos.

As faixas salariais recebidas pelos funcionários com relação às atividades desempenhadas no PROCON/MA encontram-se na Tabela 01.

Tabela 01 – Faixas salariais recebidas pelos funcionários do PROCON/MA pelas atividades desempenhadas. São Luís, MA, 2003.

<b>Salário Recebido</b>	<b>Número de Funcionários</b>	<b>%</b>
<b>Até 1 sm*</b>	5	13,52
<b>De 1 a 2 sm</b>	14	37,84
<b>De 3 a 5 sm</b>	10	27,03
<b>De 6 a 10 sm</b>	4	10,81
<b>11 ou mais sm</b>	2	5,40
<b>Sem declaração</b>	2	5,40
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

\*sm = salário mínimo em reais (R\$ 240,00)

Observou-se que 64,87% dos funcionários recebiam de 01 a 05 salários mínimos. No que se refere às atividades ou funções desempenhadas pelos funcionários no PROCON/MA, verificou-se que a maioria (70, 27%) dos funcionários encontra-se no agrupamento 4, conforme a Tabela 02 que apresenta os dados por agrupamentos de atividade ou função<sup>4</sup>.

De acordo com a Tabela 03, verificou-se que, dos funcionários entrevistados, 32,44% possuíam ensino médio completo. Percebe-se que o ensino médio completo apresenta maior frequência em relação às outras formações, o que pode ser justificado pelo próprio nível de exigência dos órgãos públicos, que, de modo geral, em seus concursos e contratações para as atividades administrativas, exigem este grau de instrução.

<sup>4</sup> Estes agrupamentos foram extraídos do “Manual do Candidato ao vestibular da Universidade Federal de Viçosa – UFV.”

Tabela 02 - Atividade ou função dos funcionários/consumidores do PROCON/MA por agrupamentos. São Luís, MA, 2003.

COD	ATIVIDADE OU FUNÇÃO (AGRUPAMENTO)
1	Banqueiro; deputado; senador; diplomata; capitalista; alto posto militar (como general); alto cargo de chefia ou gerência em grandes organizações; alto posto administrativo no serviço público; grande industrial (empresas com mais de 100 empregados); grande proprietário rural (com mais de 2000 hectares); e outras ocupações com características semelhantes.
2	Profissional liberal de nível universitário (como médico, engenheiro, arquiteto, advogado, dentista, etc.); cargo técnico-científico (como pesquisador, químico-industrial, professor de universidade, jornalista ou outra ocupação de nível superior); cargo de chefia ou gerência em empresa comercial ou industrial de porte médio (10 a 100 empregados); posto militar de tenente, capitão, major, coronel; grande comerciante; dono de propriedade rural de 200 a 2000 hectares; e outras ocupações com características semelhantes.
3	Bancário; oficial de justiça; professor primário e secundário; despachante; representante comercial; auxiliar administrativo; auxiliar de escritório ou outra ocupação que exija curso fundamental completo, incluindo funcionário público com esse nível de instrução e que exerça atividades semelhantes; posto militar de sargento, subtenente e equivalentes; pequeno industrial (até 9 empregados); comerciante médio; proprietário rural (de 20 a 199 hectares); e outras ocupações com características semelhantes.
4	Datilógrafo; telefonista; mecanógrafo; contínuo; recepcionista; motorista (empregado); cozinheiro ou garçom de restaurante; costureiro; operário qualificado (que tem um mínimo de aprendizado profissional, como mecânico, gráfico, metalúrgico, ferramenteiro); porteiro, chefe de turma; mestre de produção fabril; serralheiro; marceneiro; comerciário, como balconista, empregado de loja de artigos finos ou de estabelecimento comercial de grande porte (casa de roupa, sapataria, joalheria, farmácia, drogaria, loja de aparelhos domésticos, imobiliárias); funcionário público no exercício de atividades semelhantes; posto militar de soldado, cabo e equivalentes; pequeno comerciante; sitiante; pequeno proprietário rural (até 19 hectares); e outras ocupações com características semelhantes.
5	Operário (não-qualificado); servente; carregador; empregada doméstica, como cozinheira, passadeira, lavadeira, arrumadeira; lixeiro; biscateiro; faxineiro; lavador; garrafeiro; pedreiro; garçom de botequim; lavrador ou agricultor (assalariado); meeiro; caixeiro de armazém ou de outro pequeno estabelecimento comercial varejista (quitanda, mercearia, peixaria, lanchonete, loja de ferragens); e outras ocupações com características semelhantes.
6	Dona de casa
7	Aposentado
8	Desempregado
9	Estudante

Fonte: Manual do Candidato ao vestibular da Universidade Federal de Viçosa – UFV, ano 2002.

Verificou-se que os funcionários entrevistados trabalham no PROCON/MA, em média, há 5,75 anos. No geral, este tempo varia de 07 dias a 16 anos. Constatou-se, ainda, a presença de funcionários que trabalham no órgão desde a sua fundação (16 anos). Por outro lado, percebeu-se que havia funcionários com um tempo mínimo de atuação no órgão (07 dias) ocupando cargos de confiança que independem de concurso para sua contratação.

Tabela 03 – Grau de formação dos funcionários do PROCON/MA. São Luis, MA, 2003.

<b>Escolaridade</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
<b>Ensino fundamental completo</b>	2	2,70
<b>Ensino médio incompleto</b>	1	5,41
<b>Ensino médio completo</b>	12	32,44
<b>Ensino superior incompleto</b>	7	18,92
<b>Ensino superior completo</b>	9	24,33
<b>Pós-graduação incompleta</b>	3	8,10
<b>Pós-graduação completa</b>	3	8,10
Total	37	100,0

Considerando os funcionários que possuíam ensino superior completo, foram identificadas, conforme a Tabela 04, as seguintes formações: Direito (40%), Comunicação Social (13,31%) e outras com um percentual de 6,67%.

Ao analisar a formação universitária dos funcionários, foram identificadas as seguintes formações além de Direito e Comunicação Social: Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Letras, educação Artística, Agronomia e Desenho Industrial. Percebe-se, portanto, uma diversificada formação dos funcionários. No entanto, as atividades desempenhadas, em sua maioria, administrativas, não correspondem às formações citadas.

Tabela 04 – Formação dos funcionários do PROCON/MA. São Luís, MA, 2003.

<b>Graduação</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
<b>Direito</b>	6	40,00
<b>Administração</b>	1	6,67
<b>Ciências Contábeis</b>	1	6,67
<b>Ciências Econômicas</b>	1	6,67
<b>Letras</b>	1	6,67
<b>Educação Artística</b>	1	6,67
<b>Comunicação Social</b>	2	13,31
<b>Agronomia</b>	1	6,67
<b>Desenho Industrial</b>	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Na rotina de observação das atividades do órgão, percebeu-se que não há um trabalho em equipe que aproveite esta interdisciplinaridade, até mesmo pelo fato do PROCON/MA não desenvolver todas as suas atribuições (previstas no Código de Defesa do Consumidor), restringindo suas atividades ao atendimento individualizado dos consumidores.

Pode-se inferir que o predomínio do profissional de Direito deve-se ao número de ações corretivas executadas, sendo que, na maioria das vezes, o órgão atua na resolução dos conflitos entre consumidores e fornecedores. Por outro lado, as observações da rotina de trabalho no órgão revelaram que nem sempre são esses os profissionais que atuam como conciliadores durante as audiências.

Alguns funcionários possuem pós-graduação nas áreas de especialização de métodos e técnicas do ensino para docente superior (33,33%), análise de sistemas e administração (33,33%) e direito da família (33,33%). Diretamente, tais especializações não maximizam a atuação do órgão.

Assim, pelo tipo de formação dos funcionários do PROCON/MA, pode-se afirmar que existe neste órgão uma diversificação de formações, entretanto, não se pode afirmar que existe uma equipe multidisciplinar no direcionamento de suas ações.

Tal constatação está respaldada nas informações obtidas na observação da rotina de trabalho, bem como nos depoimentos fornecidos pelos próprios funcionários ao afirmarem que não existe uma orientação multidisciplinar para as ações. Os diversos profissionais envolvidos atuam em áreas diferentes de sua formação.

Considera-se, por exemplo, que profissionais das áreas de desenho industrial, letras, comunicação social e educação artística poderiam atuar na elaboração e divulgação de diversos materiais educativos, direcionados para os consumidores, porém, isto não ocorre, já que estes atuam em áreas diferentes e isoladamente, havendo, assim, uma má utilização dos recursos humanos.

É pertinente mencionar novamente a criação do PROCON em São Paulo, que, de acordo com Zulzke (1991), deu-se pela iniciativa de um engenheiro agrônomo que, no auge das manifestações dos consumidores, foi contratado para realizar uma pesquisa que revelasse a situação de vulnerabilidade dos consumidores. Seu relatório culminou com a criação do órgão em São Paulo. Bem como é válido relembrar que o PROCON de Viçosa/MG, de acordo com Duque (1997), foi criado por uma parceria entre Prefeitura e economistas domésticos do Departamento de Economia Doméstica da Universidade Federal de Viçosa/MG.

Baseando-se nestas duas diferentes iniciativas e na formação diferenciada dos profissionais do PROCON/MA, pode-se afirmar que o PROCON é um órgão que necessita da contribuição de vários profissionais, mas estes podem e devem atuar de forma interdisciplinar, contribuindo positivamente para o melhor atendimento à comunidade.

#### **4.2.2. Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários do PROCON/MA**

Neste tópico, são discutidas algumas variáveis relacionadas ao nível de satisfação/insatisfação dos funcionários, tais como as relações pessoais no trabalho, salários, capacitação e conveniência do local de trabalho.

##### **4.2.2.1. Relações pessoais no trabalho**

Os dados da pesquisa revelaram que o nível de satisfação/insatisfação dos funcionários referente às relações pessoais no trabalho foi bastante alto. Isso pôde ser constatado quando da análise dos dados apresentados na Figura 02: 62,16% dos

funcionários mostraram-se satisfeitos e 35,15% muito satisfeitos. Aqueles que afirmaram que se sentiam muito satisfeitos, argumentaram que existe um bom entrosamento, compreensão e receptividade entre eles. Os que se consideraram satisfeitos, justificaram que tal opinião se deve ao fato de existir, entre eles, uma boa compreensão e entrosamento, sendo os funcionários comprometidos e responsáveis. Apenas 2,71% dos funcionários entrevistados preferiram não responder.

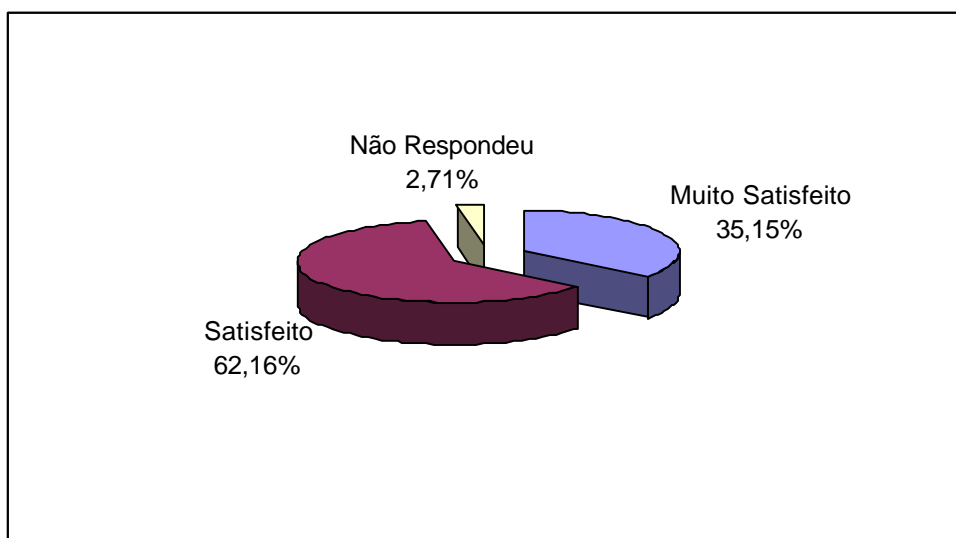


Figura 02: Nível de satisfação dos funcionários com as relações pessoais entre eles. São Luís, MA, 2003

Com relação ao mesmo tópico, mas considerando-se agora o relacionamento com os superiores, os dados (Figura 03) revelam que 48,64% estão satisfeitos, alegando que aqueles são boas pessoas e que a relação entre eles é “normal”, sem desentendimentos; 37,84% mostraram-se muito satisfeitos, alegando que os seus superiores são comprometidos, oferecem os recursos necessários ao trabalho e atuam em parcerias; 5,41% informaram que se sentiam muito insatisfeitos com estas relações, citando inclusive que sequer conheciam os seus chefes; 2,70% mostraram-se insatisfeitos, alegando que os seus superiores não possuíam conhecimento da área em que atuam; 5,41% não responderam.

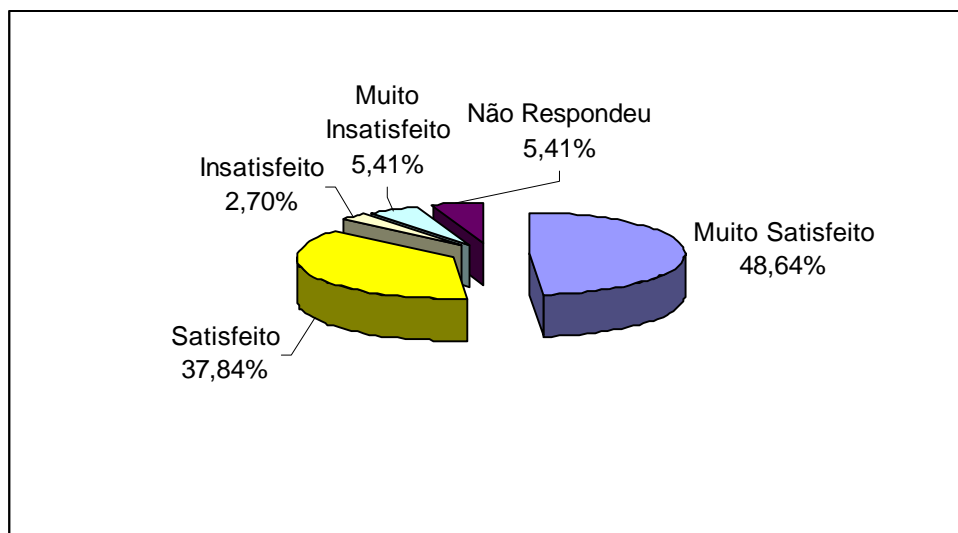


Figura 03: Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com as relações pessoais com os superiores. São Luís, MA, 2003

Esses dados constituem um ponto favorável para o desenvolvimento do trabalho, pois na percepção de Fontes (2003), o bom relacionamento entre os funcionários representa uma característica positiva, uma vez que o ambiente com boas relações entre seus membros reflete-se em posturas capazes de proporcionar equilíbrio e desenvolvimento para o indivíduo, com ganhos no desempenho do seu trabalho.

Lenzi e Corrêa (2000) ressaltaram, ainda, que um relacionamento social descontraído e de amizade com o chefe permite o fortalecimento da harmonia e do bem estar no local de trabalho, sendo um dos requisitos para a garantia da satisfação e da motivação para o bom desempenho das atividades laborais.

Assim, os dados permitem inferir que o PROCON/MA, no que se refere às relações pessoais no trabalho, tanto entre funcionários quanto entre estes e seus superiores, oferece as condições necessárias para o desenvolvimento do órgão, uma vez que estas relações foram caracterizadas como positivas.

Mesmo considerando alto o nível de satisfação, observou-se que ele poderia ser ainda melhor, se a política salarial do Estado beneficiasse a todos os funcionários. Isso pode ser explicado pelo fato de que, quando ocorre um aumento de salário, este não atinge todos os funcionários do órgão, sendo, na maioria das vezes, de ordem clientelista, o que gera descontentamento entre os próprios funcionários e chefias, pelo desempenho das mesmas funções e recebimento de salários diferenciados.

#### 4.2.2.2. Salários

No que se refere aos salários recebidos pelos funcionários do PROCON/MA (Figura 04), verificou-se que, 51,35% mostraram-se insatisfeitos, alegando ausência de reajustes, excesso de atividades e atraso no pagamento, bem como o fato de não receberem salários correspondentes à formação e/ou função de cada um.

Para 27,03% dos funcionários que se mostraram satisfeitos, já que, para eles, os salários condiziam com a realidade do Estado, pois já havia sido pior, e de acordo com a carga horária trabalhada. Manifestaram-se muito insatisfeitos, 18,92% dos funcionários para os quais o salário foi considerado “pouco”. Dos entrevistados, 2,70% não responderam à questão.

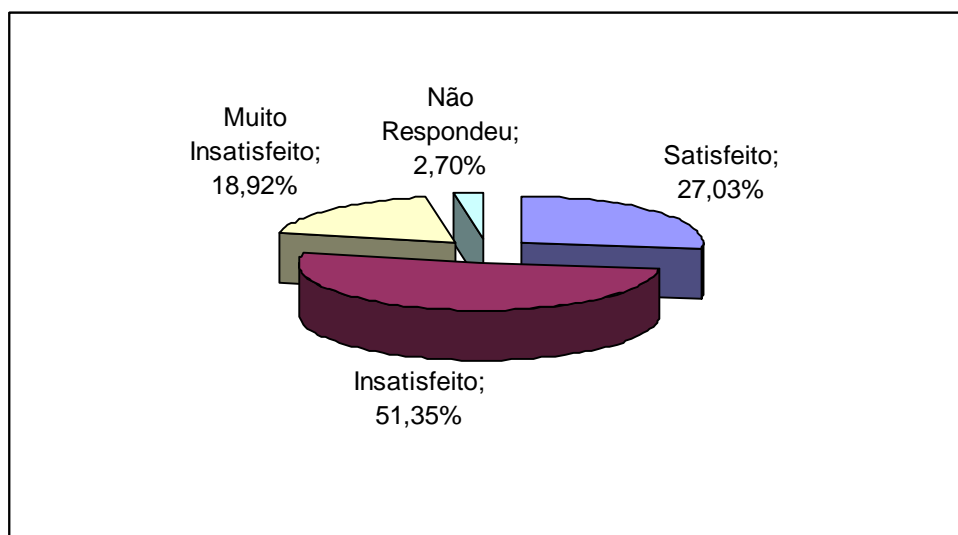


Figura 04: Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com relação ao salário recebido. São Luís, MA, 2003

Os dados obtidos demonstram que 72,20% dos funcionários não estão satisfeitos com os salários recebidos, o que pode ser justificado pelas palavras de Bom Sucesso (1998), ao argumentar que é difícil encontrar alguém que se diz satisfeito com o seu salário em um país com políticas salariais que guardam diferenças tão grandes entre os menores e os maiores salários.

### 4.2.2.3. Capacitação

Observou-se com relação à capacitação dos funcionários do PROCON/MA, que a maioria (75,68%) não recebeu nenhum treinamento ligado à sua área de atuação desde que ingressou no órgão. Entre aqueles funcionários que receberam algum treinamento (Figura 05), 66,67% mostraram-se muito satisfeitos, uma vez que o treinamento recebido, de alguma forma, melhorou seu trabalho; 22,22% mostraram-se satisfeitos com o treinamento recebido e 11,11% mostraram-se insatisfeitos.

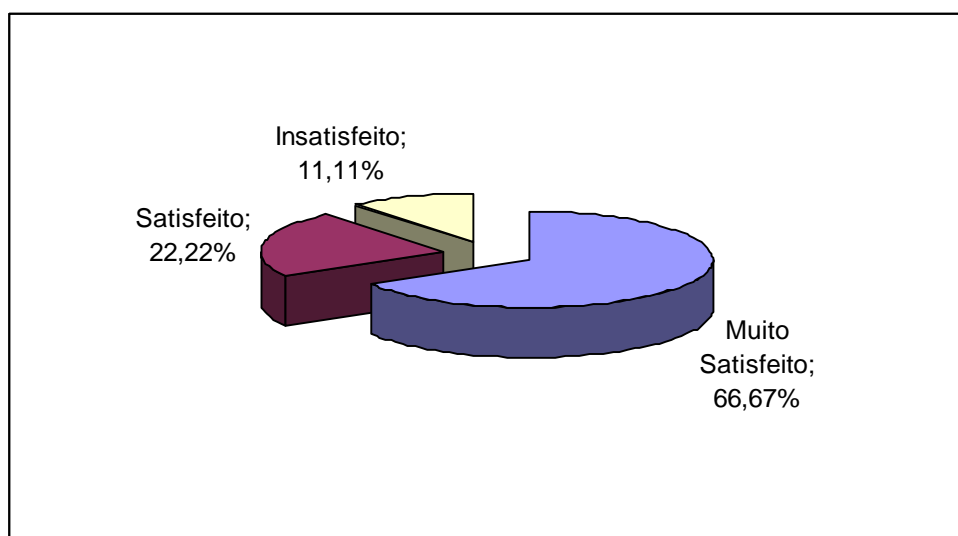


Figura 05: Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com relação à capacitação. São Luís, MA, 2003

Os dados sobre capacitação revelam o número reduzido de treinamentos oferecidos pelo PROCON/MA a seus funcionários. É importante ressaltar-se que o funcionário, independentemente da atividade que possa exercer, deve receber um treinamento que viabilize melhores condições para realização das suas atividades, o que, conseqüentemente, se refletirá em melhorias na prestação de serviços ao consumidor.

Tal constatação é defendida por Denton (1991) que considera o fato de que a maioria das organizações que fornece serviços com qualidade é capaz de melhorar sua imagem de serviços consistentes aos clientes por meio de um treinamento constante. Haddad (2000) ressalta ainda, que o treinamento é necessário não só pra capacitar o profissional tecnicamente; mas, principalmente, para desenvolver o senso crítico e a motivação nos trabalhadores.

#### 4.2.2.4. Conveniência do local de trabalho

No que se refere ao nível de satisfação dos funcionários com a distância percorrida até o local de trabalho, que se entende por conveniência do local de trabalho, observou-se (Figura 06) que 48,65% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos, porque moravam próximo ao local de trabalho e o serviço de transporte é bom, sendo que um dos pontos de parada fica bem próximo ao PROCON/MA; 29,73% mostraram-se muito satisfeitos, pois moravam próximo ao local de trabalho.

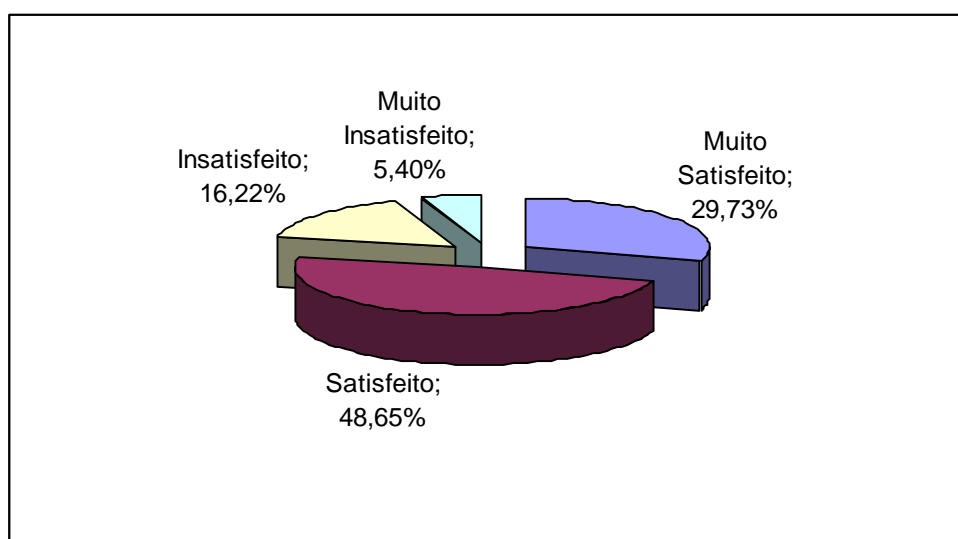


Figura 06: Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com relação à conveniência do local de trabalho. São Luís, MA, 2003

Contudo, 16,22% declararam-se insatisfeitos com a distância percorrida até o local de trabalho, afirmando que se fosse mais perto, poderiam ir até a suas casas no horário de almoço; 5,40%, por morarem distante do PROCON/MA, o que demanda um maior tempo para chegar ao local de trabalho, mostraram-se muito insatisfeitos. Em suma, os dados revelam um alto nível de satisfação dos funcionários com relação ao local em que está situado o órgão, já que 78,38% manifestaram satisfação com relação a essa questão.

Os dados sobre o nível de satisfação com a conveniência do local de trabalho podem estar associados ao fato de que, nos dias de hoje, o órgão encontra-se em local de fácil acesso. Sabe-se que o tempo é um dos recursos cuja escassez é sentida com grande

intensidade pela sociedade moderna. O valor do tempo gasto entre a casa e o trabalho representa um custo considerável, principalmente, para os trabalhadores de cidades de médio e grande porte. Observou-se, ainda, que 64,90% dos entrevistados recebiam auxílio transporte do órgão e 35,10% não o recebiam.

#### **4.2.2.5. Relevância do PROCON/MA**

Verificou-se que todos os funcionários do PROCON/MA, consideram o órgão relevante para a comunidade. Os funcionários reconhecem que, mesmo com o descaso do governo, conseguem fazer seu trabalho, favorecendo a todas as classes sociais, uma vez que atende a todos os consumidores. Porém, não deixam de reconhecer que a atuação do mesmo precisa melhorar, sobretudo no que se refere à efetivação das sanções, para não sobrecarregar o juizado.

Com respeito ao reconhecimento do seu trabalho pela comunidade, a maioria (81,08%) dos funcionários entrevistados considerou que existe esse reconhecimento por parte da comunidade, principalmente quando as questões são resolvidas, pois recebem elogios e agradecimentos.

O reconhecimento por parte da comunidade pode motivar os funcionários ao bom desempenho de suas atividades, pois, de acordo com Fontes (2003), a valorização do trabalho realizado e o sentimento de que ele tem a significativa contribuição, faz com que o trabalhador se sinta importante, conseqüentemente, mais responsável por aquilo que produz.

Ao serem questionados sobre o seu nível de satisfação com as atividades desempenhadas, verificou-se que, de acordo com a Figura 07, 59,45% dos entrevistados manifestaram-se insatisfeitos. Entre os aspectos que justificam a insatisfação, os funcionários citaram os seguintes: o setor em que trabalha; a atividade que desempenha; a necessidade de reciclagem e integração entre dirigentes e funcionários; a necessidade de melhoria salarial e das condições físicas do órgão.

Verificou-se que 13,52% dos funcionários estão satisfeitos com as atividades que desempenham justificando que, de modo geral, defender os interesses do consumidor já é o bastante.

Os dados apresentados revelam, de modo geral, um nível de satisfação alto por parte dos funcionários com relação às relações pessoais no trabalho e à conveniência do

local de trabalho e a insatisfação com relação aos salários recebidos e ausência de treinamento.

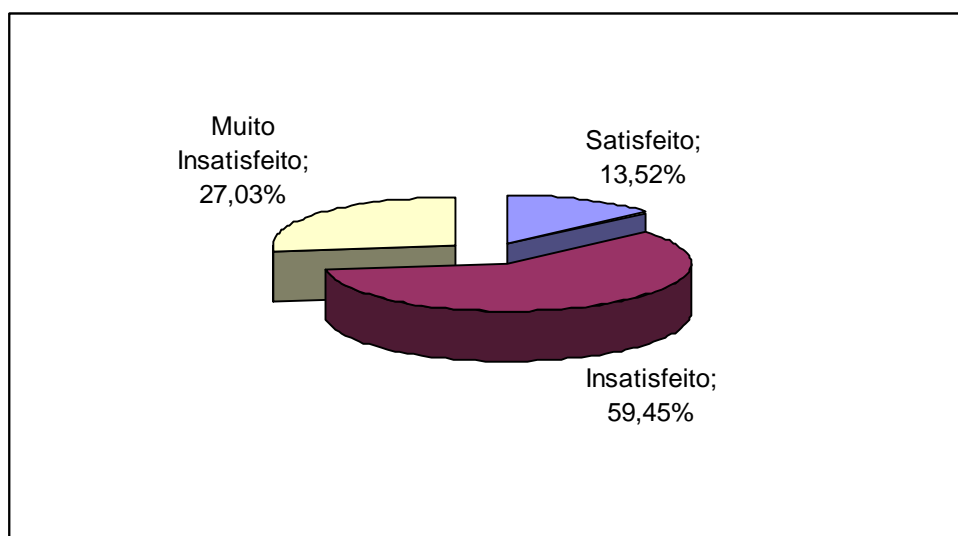


Figura 07: Nível de satisfação/insatisfação dos funcionários com relação à atividade desempenhada. São Luís, MA, 2003

### **4.3. Perfil socioeconômico e nível de satisfação/insatisfação dos consumidores do PROCON/MA**

Neste tópico, são discutidas as variáveis que se referem ao perfil sócio-econômico dos consumidores, tais como sexo, faixa etária, estado civil, formação e cargo/função exercida e variáveis que se referem ao nível de satisfação/insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, tais como o horário de funcionamento, atendimento, orientações recebidas, resolução das queixas e relevância do órgão.

#### **4.3.1. Perfil socioeconômico**

Os dados obtidos nesta pesquisa revelaram que, dos consumidores entrevistados, 41,40% são do sexo masculino e 58,60%, do sexo feminino, o que permite inferir que não houve diferença significativa entre homens e mulheres na busca da efetivação de suas reclamações e, principalmente, da resolução dos problemas reclamados junto ao PROCON/MA.

A faixa etária em que se encontram estes consumidores variou de 18 a 76 anos, sendo que a média é de 37,14 anos. Isso é explicado por Duque (1997) ao afirmar que as pessoas mais propensas a utilizar uma agência de proteção são, provavelmente, os consumidores que se encontram na fase produtiva do ciclo de vida, porque detêm maior poder aquisitivo do que as pessoas mais novas ou mais idosas.

Considerando que a pesquisa foi realizada no ano de 2003, e que uma parcela dos consumidores entrevistados tinha 18 anos de idade e que, além disso, o período da pesquisa foi relativo aos anos de 2001 e 2002, pode-se inferir que, no momento em que estes consumidores efetivaram suas reclamações, estavam com 16 ou 17 anos.

O fato de jovens<sup>5</sup>, a partir de 16 anos, procurarem o PROCON/MA para efetivar suas reclamações — consequência dos artifícios que a mídia utiliza para “seduzi-los” e que causam, muitas das vezes, um consumo desordenado — ressalta a relevância do órgão, uma vez que, independentemente da idade, o consumidor está sujeito a conflitos nas relações de consumo e com 16 e 17 anos não poderiam recorrer aos Juizados Especiais Cíveis.

Com relação ao estado civil dos consumidores entrevistados, verificou-se, no momento da entrevista, que 53,90% eram casados. O predomínio das reclamações por parte dos casados pode ser explicado por Torres (1995) quando afirma que os casados estão envolvidos em maior número de transações comerciais do que os solteiros; uma vez que estes adquirem bens e serviços para o grupo familiar.

No que se refere à formação dos entrevistados, verificou-se que, na ocasião da pesquisa, 46,10% possuíam o ensino médio completo, o que pode ser visualizado na Tabela 05.

Torres (1995) e Duque (1997) identificaram também, em suas pesquisas, que os consumidores que utilizaram, respectivamente, os serviços do DECON/CE e do PROCON Viçosa/MG, possuíam o Ensino Médio Completo. Assim, se percebe um nível relativamente alto de escolarização por parte dos usuários dos serviços de defesa do consumidor.

---

<sup>5</sup> O PROCON, ao se basear no Código de Defesa do Consumidor que não estabelece idade específica para que se efetue uma reclamação, não impede que jovens utilizem seus serviços. Porém, os Juizados Especiais Cíveis, estabelecem a idade mínima de 18 anos para que o consumidor possa registrar as suas reclamações.

Tabela 05 – Grau de formação dos consumidores entrevistados. São Luís, MA, 2003.

Escolaridade	Número de Consumidores Reclamantes	%
<b>Sem instrução</b>	10	1,50
<b>Ensino Fundamental incompleto</b>	67	10,40
<b>Ensino Fundamental completo</b>	44	6,80
<b>Ensino Médio incompleto</b>	54	8,30
<b>Ensino Médio completo</b>	298	46,10
<b>Ensino Superior incompleto</b>	65	10,00
<b>Ensino Superior completo</b>	57	8,80
<b>Pós-Graduação incompleta</b>	3	0,50
<b>Pós-Graduação completa</b>	4	0,60
<b>Não respondeu</b>	45	7,00
Total	647	100,0

Contudo, ainda que a escolaridade favoreça de alguma maneira o processo de conscientização do consumidor; mobilizando-o, inclusive, para tomar a decisão de reclamar seus direitos, não se pode afirmar que um alto nível de escolarização significa, obrigatoriamente, maior conscientização por parte destes usuários que reclamaram seus direitos. Apenas 1,50% dos consumidores entrevistados não possuíam instrução formal.

Com relação à atividade ou função desempenhada, a maior frequência encontrada (29,70%) refere-se ao agrupamento 04, conforme Tabela 02. Os resultados revelam uma grande variação entre as atividades e ocupações dos consumidores que utilizaram os serviços do PROCON/MA nos anos de 2001 e 2002.

Verificou-se, também, que a renda total familiar dos consumidores entrevistados, variou de R\$ 30,00 a R\$ 13,000,00, sendo a média de R\$ 1,258,44. A renda per capita variou de R\$ 6,00 a R\$ 4,600,00, sendo que a média de R\$ 375,10 confirma a desigualdade da distribuição de renda no país.

### 4.3.2. Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com o PROCON/MA

#### 4.3.2.1. Horário de funcionamento

Com relação ao horário de funcionamento do PROCON/MA, observou-se que 73,40% dos entrevistados estavam satisfeitos (Figura 08) por terem conseguido utilizar os serviços no horário de almoço ou período de férias, ou seja, segundo eles, em qualquer horário, do turno de funcionamento, é possível ser atendido pelo órgão, já que a procura pelos serviços do órgão é pequena. Em decorrência disso, os entrevistados afirmaram que não chegava a constituir um problema, o fato de o órgão funcionar, apenas, em um turno.

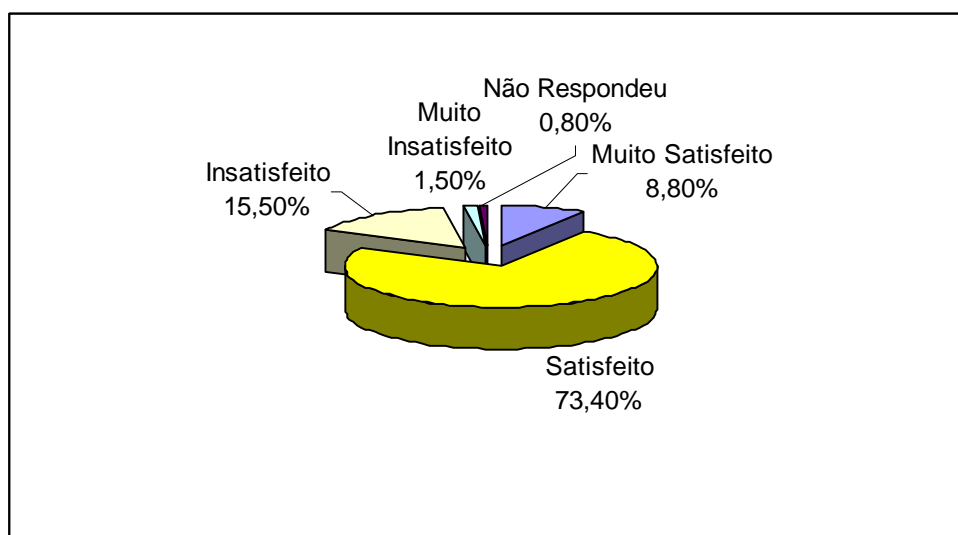


Figura 08: Nível de satisfação/insatisfação dos entrevistados com relação ao horário de funcionamento. São Luís, MA, 2003

Observou-se, ainda, que 15,50% estavam insatisfeitos com o horário de funcionamento, alegando que o atendimento deveria ser feito em dois turnos, pois quanto maior o período de atendimento, mais eficaz se tornaria o serviço, pois se evitaria que o consumidor encontrasse o órgão fechado e tivesse que retornar num outro horário. 8,80% declararam-se muito satisfeitos, pois o horário de funcionamento lhes era conveniente; 1,50% dos consumidores revelaram-se muito insatisfeitos, já que o atendimento em apenas um turno não atendia às suas necessidades. Dos entrevistados, 0,80% não responderam à esta questão.

O PROCON/MA funcionou, por um longo período, apenas no turno da tarde (das 13 às 19 horas). A amostra dos consumidores entrevistados utilizou os serviços do órgão no momento em que ele funcionava nesse horário. Assim, percebe-se que, embora o atendimento, atualmente, seja feito em período integral (das 08 às 18 horas), os consumidores manifestaram-se, de modo geral, satisfeitos com o atendimento em apenas um turno. Ao investigar a questão do horário de atendimento aos consumidores, esperava-se que os mesmos demonstrassem um maior grau de insatisfação, considerando a restrição do horário. No entanto, verificou-se o contrário.

De acordo com as observações da rotina de trabalho, percebeu-se que o funcionamento em período integral satisfaz, sim, as necessidades dos seus usuários, uma vez que o fluxo é constante, independe do horário, sendo inclusive observado no horário de almoço.

#### 4.3.2.2. Atendimento

No que se refere à recepção oferecida, verificou-se que 80,30% dos consumidores entrevistados estavam satisfeitos, pois foram bem atendidos por pessoas educadas, atenciosas e dispostas a ouvirem suas reclamações e a fornecer as informações necessárias (Figura 09); 11,60% estavam muito satisfeitos.

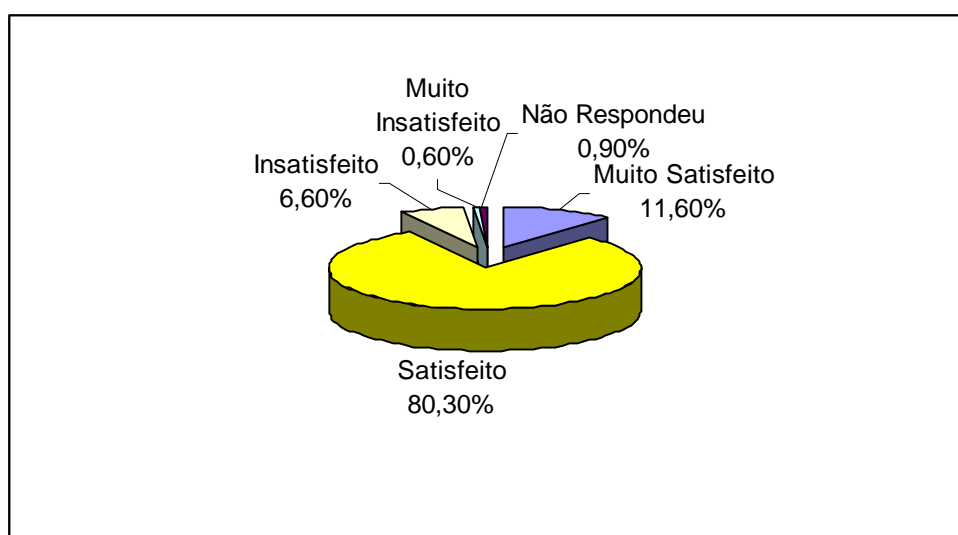


Figura 09: Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com relação ao atendimento no PROCON/MA. São Luís, MA, 2003.

Entretanto, 6,60% mostraram-se insatisfeitos, alegando que os funcionários do PROCON/MA não são atenciosos e não possuem conhecimento e treinamento necessários para lidar com o público; 0,60% mostrou-se muito insatisfeito, justificando que os funcionários não davam a devida atenção, conversavam entre eles e não se importavam com o consumidor; 0,90% não respondeu à questão.

Estes resultados são compatíveis com aqueles encontrados por Duque (1997): a maioria dos usuários do PROCON/Viçosa-MG declarou que os funcionários executam seus serviços satisfatoriamente.

No que diz respeito ao tempo gasto no local para que fosse efetivado o atendimento, observou-se, conforme a Figura 10:

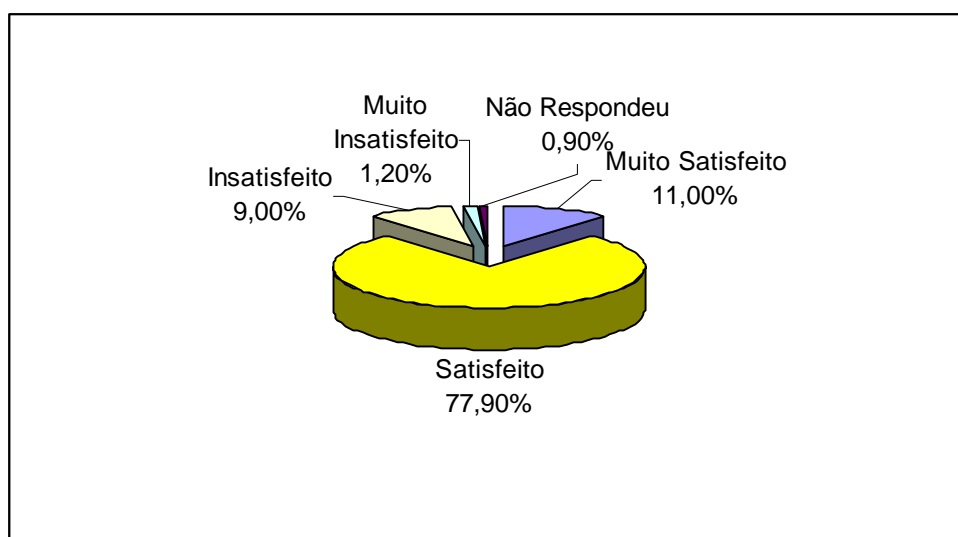


Figura 10: Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com relação ao tempo gasto durante o atendimento no PROCON/MA. São Luís, MA, 2003.

Cerca de 77,90% dos entrevistados declararam-se satisfeitos, alegando que o atendimento foi feito sem demora; 11,00% declararam-se muito satisfeitos, pois conheciam os funcionários e, por isso, recebiam atendimentos privilegiados. 9,00% declararam-se insatisfeitos, pois os funcionários conversavam demais e por isso retardavam o atendimento e 1,20% se declarou muito insatisfeito, já que, para eles, faltam funcionários. Dos consumidores entrevistados, 0,90% não responderam à questão.

Quanto ao tempo gasto no local pelo consumidor, considerando aquele gasto desde sua chegada ao órgão até receber as informações necessárias e registrar a sua reclamação; pôde-se constatar, de acordo com os resultados obtidos, que este tempo satisfaz às expectativas dos usuários do PROCON/MA.

Ao serem questionados sobre as possíveis dificuldades encontradas para o atendimento no PROCON/MA, vários aspectos foram mencionados, embora a maioria (76,00%) tenha afirmado não ter encontrado dificuldades. Para aqueles que encontraram alguma dificuldade, foram citadas: a demora para o atendimento, o excesso de documentação requerida e a falta de informação sobre a mesma.

#### 4.3.2.3. Orientações recebidas

De acordo com a Figura 11, do total de consumidores entrevistados, 77,00% declararam estar satisfeitos com a agilidade com que receberam as informações e com as orientações que receberam após terem relatado suas reclamações, sobre os procedimentos a serem adotados; 9,60% declararam-se muito satisfeitos, pois haviam sido devidamente orientados; 8,00% declararam-se insatisfeitos, pois, segundo eles, os funcionários não explicaram direito o que deveria ser feito, faltando clareza e objetividade nas orientações e 1,50% se declarou muito insatisfeito por não ter recebido as orientações necessárias. Dos entrevistados, 3,90% não responderam à questão.

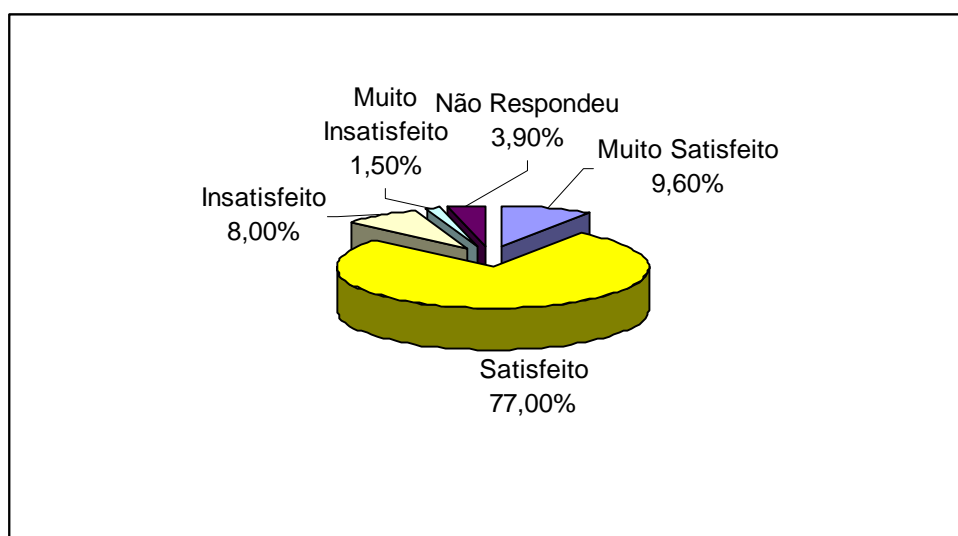


Figura 11: Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com relação às orientações recebidas no PROCON/MA. São Luís, MA, 2003.

Os resultados favoráveis, obtidos com relação às orientações recebidas, estão de acordo com as observações da rotina de trabalho. Constatou-se que os funcionários prestavam as informações solicitadas. Essas, na maioria das vezes, pelo fato dos consumidores se dirigirem aos responsáveis pelo atendimento, não para solicitar orientações diversas, mas para relatar diretamente as suas reclamações, restringiam-se aos procedimentos de registro de andamento das reclamações.

#### 4.3.2.4. Resolução das queixas

Com relação à resolução das queixas, verificou-se, conforme a Figura 12, que 58,20% dos entrevistados manifestaram-se satisfeitos, alegando que os casos foram resolvidos com êxito, sem demora e sem gastos com advogados. Por outro lado, 20,40% estavam insatisfeitos. Alegaram que seus casos não foram resolvidos devido à má vontade dos funcionários e que, por isso, precisaram recorrer a advogados. Para estes consumidores, o PROCON/MA não atendia às suas expectativas, tratando-se, portanto, de uma propaganda enganosa.

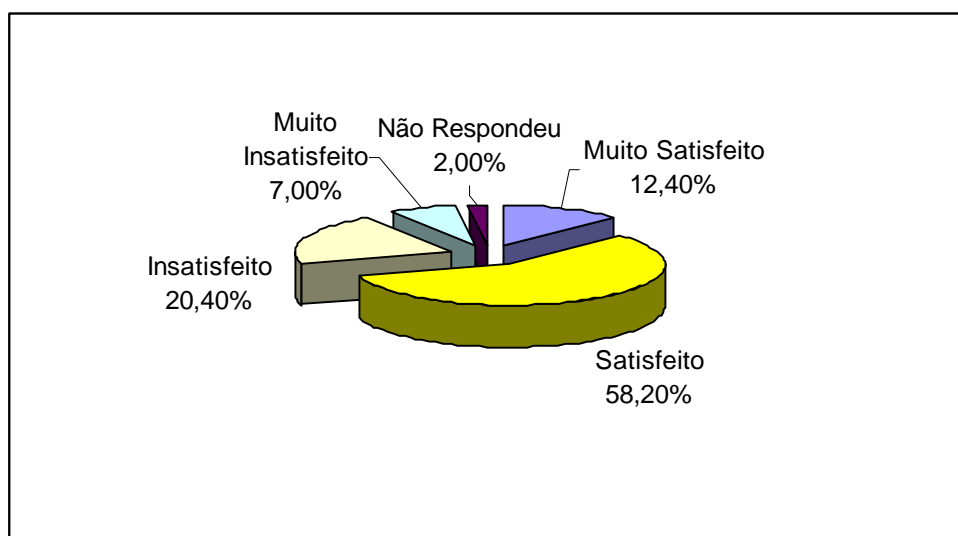


Figura 12: Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com relação à eficácia na resolução das queixas no PROCON/MA. São Luís, MA, 2003.

Dos entrevistados, 12,40% estavam muito satisfeitos e se justificaram dizendo que suas queixas foram resolvidas. Já 7,00% se mostraram muito insatisfeitos,

apresentando como explicação, principalmente, a desorganização das audiências, incluindo o desempenho dos conciliadores e descaso dos fornecedores que são conscientes de que o órgão não dispõe de mecanismos legais para puni-los. Um pequeno percentual (2,00%) preferiu não responder à questão. Duque (1997) observou, também, um nível de satisfação significativo por parte dos usuários do PROCON/Viçosa/MG quanto à resolução das queixas.

Esses dados revelam uma associação direta do nível de satisfação dos consumidores com a resolução ou não de suas queixas. Com relação ao tempo gasto para a resolução das queixas, verificou-se (Figura 13) que 57,20% dos entrevistados declaram-se satisfeitos, argumentando que seus casos foram solucionados sem demora; 19,20% declaram-se insatisfeitos, alegando que houve demora na resolução de suas queixas e/ou que não foram resolvidas conforme o desejado; 13,90% declaram-se muito satisfeitos, pois sequer foi necessária audiência para resolver a queixa; 7,60% declaram-se muito insatisfeitos, sobretudo, porque o PROCON/MA não solucionava problemas decorrentes do não comparecimento da parte reclamada à audiência, sendo necessário recorrer aos Juizados Especiais. Dos entrevistados, 2,20% não responderam à questão.

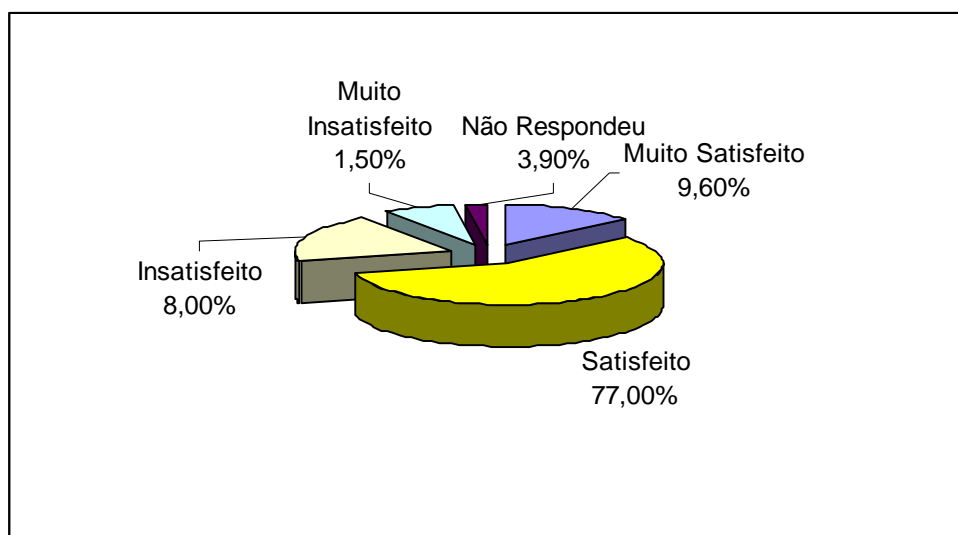


Figura 13: Nível de satisfação/insatisfação dos consumidores com relação ao tempo necessário para a resolução das queixas no PROCON/MA. São Luís, MA, 2003.

Ressalta-se que o tempo gasto para a resolução das reclamações é, relativamente, pequeno, considerando as causas judiciais. As observações dos cadastros, contendo os processos com suas respectivas datas, permitiram verificar que, em média, o tempo gasto para a resolução das reclamações é em torno de 30 dias. Esta informação coincide com os resultados obtidos na pesquisa realizada por Torres (1995), em que este tempo foi, em média, de 32 dias.

É importante salientar, ainda, que a resolução das reclamações nem sempre ocorre com apenas uma audiência, em decorrência da ausência de uma das partes e que, ao ser determinado ou não um acordo entre as partes, encerra-se o processo, independentemente da satisfação do consumidor. Em alguns casos, quando isso ocorre, o consumidor é orientado pelo órgão a procurar outras instâncias de defesa do consumidor, geralmente o Juizado Especial de Defesa do Consumidor.

Retoma-se, nesse sentido, a questão do conflito entre consumidores e fornecedores que, de acordo com Beviláqua (2004), surge a partir da negativa em resolver amigavelmente a questão, por parte dos fornecedores, ou não se encerra porque o consumidor não se sente contemplado com a resolução proposta.

#### **4.3.2.5. Relevância do órgão**

Em relação à importância atribuída ao PROCON/MA por parte dos consumidores, verificou-se que a maioria (91,90%) reconhece que o órgão é importante para a comunidade, afirmando que esse órgão garante e protege os interesses dos consumidores, independente da classe social dos reclamantes, e que são prestadas as orientações necessárias para defender os interesses dos consumidores, bem como são solucionadas as reclamações. Tudo é feito sem burocracia, sem necessidade de advogados e sem custos.

Estes resultados estão de acordo com o que conclui Duque (1997) sobre os dados dos usuários do PROCOM/Viçosa/MG: os consumidores manifestaram-se positivamente com relação à defesa dos seus interesses pelo órgão, afirmando a sua ação dinâmica no tocante à defesa dos direitos dos usuários. Segundo a autora, a maioria dos usuários do PROCON/Viçosa/MG concordou que o órgão cuida dos seus interesses.

Percebe-se, ainda, que o fato dos consumidores relatarem a relevância do órgão associada à resolução das reclamações demonstra que o PROCON/MA não cumpre

todas as suas atribuições, sobretudo no que se refere à educação para o consumo a ser realizada através de campanhas educativas, distribuição de material informativo e outras ações. Além disso, o órgão não tem o poder para multar as empresas quando necessário, o que seria também uma de suas atribuições.

Dessa forma, pode-se afirmar que o nível de satisfação dos consumidores com os serviços prestados pelo PROCON/MA, em decorrência da imagem deste órgão para a comunidade, está associado à solução dos conflitos. Questiona-se, portanto, quais os caminhos que deveriam ser seguidos na proteção e defesa do consumidor se órgãos, como o PROCON/MA, preocupam-se exclusivamente com as medidas corretivas, desconsiderando as educativas.

Aqueles que não consideram o PROCON/MA um órgão importante para a comunidade, alegaram, principalmente, que este não havia resolvido sua reclamação. Além disso, argumentaram que o órgão, para atender aos interesses da comunidade, deveria melhorar sua atuação, treinando os funcionários, e aplicando multas quando se fizer necessário.

Ao serem questionados sobre a possibilidade de utilizar novamente os serviços do PROCON/MA, 85,00% informaram que, caso fosse necessário, voltariam ao órgão. Os motivos alegados para retornar ao órgão, caso necessário, foram basicamente os mesmos que justificam a relevância deste, ressaltando-se o provável auxílio na defesa dos seus direitos.

Os resultados analisados apresentam uma relação favorável entre o nível de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pelo PROCON/MA, a relevância atribuída ao mesmo enquanto órgão de defesa dos seus interesses e a possibilidade de retorno ao órgão, caso necessário. Essa relação foi também detectada por Torres (1995), ao afirmar que uma possível indicação de satisfação do consumidor com o serviço está relacionada com o fato de o mesmo ter a intenção expressa de usar os serviços de proteção do consumidor caso se sentisse novamente lesado.

De modo geral, os resultados desta pesquisa revelam que a maioria dos consumidores entrevistados considera o PROCON/MA um órgão importante para a resolução de conflitos, destacando a facilidade de acesso a ele e a gratuidade — indispensável para aqueles que não podem arcar com os custos de um advogado para mover ações contra as empresas reclamadas.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

No presente capítulo, serão apresentados as conclusões obtidas, as limitações e as recomendações que os dados analisados apontaram.

#### 5.1. Conclusões

Ao contrário do PROCON/SP, criado a partir das necessidades da população, o PROCON/MA foi criado no momento em que, do ponto de vista político-econômico, era viável. A iniciativa de criação desse órgão, no Maranhão, partiu do Governo do Estado mediante as propostas do Governo Federal.

Esse fato permite-nos afirmar que não houve, no Estado, uma mobilização da sociedade civil que culminasse com a criação do PROCON ou de outra entidade civil que tratasse das questões relativas ao consumo. Constata-se, assim, certa falta de conscientização por parte da população no que se refere à proteção dos seus direitos.

O próprio fato de os consumidores se manifestarem positivamente com relação ao atendimento prestado pelo PROCON/MA, mesmo que a observação *in loco* realizada pela pesquisadora tenha identificado várias deficiências nesse atendimento, coloca uma dúvida: estariam os consumidores, de fato, satisfeitos, ou estariam apenas conformados com um serviço que não foi conquistado e adquirido, mas oferecido pelo Governo?

Percebe-se que há um conformismo com a ineficiência das políticas públicas de modo geral. Os consumidores parecem se acomodar diante de um serviço que não está atendendo, como deveria e/ou como se predispõe a atender, às reais necessidades dos mesmos.

Na atual conjuntura, O PROCON/MA encontra-se fragilizado, e muitos dos consumidores — impotentes pela pobreza que os exclui não apenas de uma educação formal que os conscientize dos seus direitos, mas em muitos casos, os exclui até mesmo das condições mínimas de sobrevivência — sentem que é árdua a luta por seus direitos.

Como cobrar diretamente desta população um comportamento crítico perante os serviços oferecidos pelo PROCON/MA, se o Estado em que se encontram foi considerado, pelos dados do IBGE e da ONU, como o campeão de analfabetismo e de concentração de renda, apresentando, ainda, o maior índice de famílias que se encontram abaixo da linha de pobreza?

Constatou-se também que o PROCON/MA, por não dispor de mecanismos básicos que deveriam ser efetivados pelo governo do Estado, não consegue se impor diante de alguns fornecedores que desdenham de sua atuação. Além disso, falta treinamento para funcionários, recursos materiais que venham maximizar suas ações. Faltam, sobretudo, ações voltadas para a educação para o consumo. Tudo isso faz com que o órgão seja subutilizado pela população.

A avaliação dos serviços prestados pelo PROCON/MA mostra, conforme os questionamentos citados, que, além da defesa dos direitos dos consumidores por um órgão do Estado, há outras questões complexas como a necessidade de ações conjuntas para resolver questões que são, em sua maioria, estruturais. Cabe, portanto, ao Governo criar mecanismos e direcionar políticas que garantam não apenas os direitos dos reclamantes enquanto consumidores, mas acima de tudo, enquanto cidadãos. A estes, cabe a conscientização de que ocupam um espaço que deve ser garantido, ainda que com árduas lutas — reflexo do seu despertar para agir ativamente na sociedade.

Pode-se, ainda, concluir que o PROCON/MA restringe suas funções ao direcionar suas ações para a solução de conflitos entre consumidores e fornecedores, desconsiderando assim, a sua principal função: realizar ações preventivas e educativas nas relações de consumo.

Os consumidores, por sua vez, desconhecendo ou ignorando as demais funções do órgão, tendem a manifestar satisfação com relação aos serviços que dele recebe. Tal fato aponta para a necessidade urgente de o PROCON/MA treinar seus funcionários não

apenas para atender bem os consumidores para a resolução das suas reclamações, mas sobretudo, para promover a educação para o consumo.

A iniciativa de promover acordos para a resolução dos conflitos revela que o consumidor já foi lesado. Em decorrência disso, ratifica-se que o PROCON/MA seria mais útil para a comunidade se, ao invés de dispensar gastos com o processo para a resolução de conflitos, promovesse a educação para o consumo, pois o consumidor esclarecido e, conseqüentemente, com maior nível de exigência, assumiria uma postura mais crítica frente às relações de consumo, induzindo os fornecedores maranhenses para atender as exigências dos consumidores e às próprias Leis que regem estas relações, fornecendo produtos e serviços de melhor qualidade.

## **5.2. Limitações**

No levantamento de dados para esta pesquisa, foram encontradas as seguintes limitações:

- A falta de informatização do órgão que dificultou a realização do sorteio da amostra e demandou maior tempo na consulta dos processos;
- Dificuldade para localizar consumidores a serem entrevistados devido à insuficiência de informações constantes nos cadastros, bem como a dificuldade para realizar a identificação das próprias ruas da cidade e números das casas;
- Inexistência de registros e dados que fornecessem o número exato de reclamações por tipo e de solução das mesmas, impossibilitando o registro desta questão na pesquisa;
- Carência de material bibliográfico que abordasse os conflitos nas relações de consumo que não fosse pela ótica jurídica.

### 5.3. Recomendações

Além de apontar para a necessidade de outras pesquisas que avaliem a atuação de outros órgãos de defesa do consumidor e dos próprios PROCONs de outros estados, este estudo possibilitou a identificação de aspectos que podem maximizar a qualidade dos serviços prestados pelo PROCON/MA, sendo estes citados a seguir:

- O fato do PROCON/MA atuar de forma isolada na sociedade maranhense dificulta a efetividade de suas ações. Propõe-se, portanto, que o órgão se enquadre em uma tendência emergente na sociedade — a parceria —, que busque atuar junto a outras entidades: o Instituto de Pesos e Medidas do Maranhão (IPEMAR), a Vigilância Sanitária, as Universidades Estadual e Federal do Maranhão, a Escola Agrotécnica, o Centro Federal de Ensino Tecnológico-MA (CEFET/MA) e junto a própria sociedade civil organizada: Associações de bairros, Clube de mães, entre outros;

O PROCON/MA deve, ainda:

- Promover, em parceria com as instituições citadas acima, ações educativas que não se restrinjam apenas à distribuição de material educativo, mas que se expandam em discussões sobre questões referentes às relações de consumo, de interesse de toda a comunidade. Tais ações podem ser realizadas através de visita às escolas públicas e privadas, de palestras que busquem divulgar melhor a necessidade de educar para o consumo;
- Maximizar as potencialidades dos profissionais que integram a equipe de trabalho do órgão, de modo a considerar as suas contribuições para novos direcionamentos das ações do órgão, promovendo com periodicidade treinamento para a realização eficiente das funções que os funcionários desempenham dentro do órgão, principalmente, na temática de Educação para o consumo, sem desconsiderar as inovações à Lei de Defesa do Consumidor;
- Planejar ações em conjunto, considerando todos os setores envolvidos no atendimento direto e indireto ao consumidor, de modo a valorizar as experiências e

observações de cada grupo e reduzir a insatisfação do usuário com os funcionários no que se refere ao atendimento;

- Empenhar-se junto aos órgãos competentes para que seja criado o Fundo Estadual de Defesa dos Direitos dos Consumidores (FEDC) para que seja possível cumprir o que é estabelecido pelo CDC;
- Cumprir efetivamente a fiscalização e a aplicação de multas quando necessário, para que fornecedores possam reconhecer, de fato, os limites a eles impostos pelas leis que regem o consumo e para que o órgão não caia no descrédito;
- Informatizar os setores de trabalho para diminuir o tempo dispensado ao atendimento e para maximizar o grau de informação dos próprios funcionários, fornecendo os treinamentos necessários para que possam se inteirar e atuar de maneira informatizada;
- Equipar melhor o órgão, aumentando o número de funcionários, bem como os recursos materiais necessários para a ampliação e melhoria de suas atividades;
- Promover a divulgação do órgão ressaltando, sobretudo, as suas funções;
- Atuar diretamente na comunidade com trabalhos educativos/preventivos voltados para os fornecedores, de forma a minimizar os conflitos existentes nas relações de consumo;
- Contribuir para a criação, nos demais municípios (217 em todo o Estado), de órgãos ou iniciativas que defendam os interesses dos consumidores, considerando que, no Maranhão, o único órgão que atua, de forma efetiva, é o PROCON/MA e funciona apenas em São Luís;
- Evitar que sejam concedidos privilégios de quaisquer ordens a empresas, como ocorre no momento, com a empresa TELEMAR;

- Criar e divulgar, conforme determina a Lei, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, constando neste os nomes daqueles que lesaram os consumidores e não repararam seus danos;
- Propor, quando necessário, Ações Cíveis Públicas, conforme prevê a Lei.
- Criar um sistema constante de avaliação dos serviços prestados e da atuação do órgão junto à comunidade em todos os aspectos, pois a avaliação é a única ferramenta que pode ser utilizada para medir a efetividade das ações e proporcionar novos direcionamentos em busca da melhoria da qualidade dos serviços públicos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, J. B. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 1993. 205p.

ANASTACIA, C. Redescobrimo o Brasil: 500 anos de indústria. **Estado de Minas**, Belo Horizonte. 2001.

BEVILÁQUA, C. B. **Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo**. Disponível em: <[www.consumidormoderno.com.br/internas](http://www.consumidormoderno.com.br/internas)>. Acesso em: 16 jan. 2004.

BRUM, A J. **O desenvolvimento econômico brasileiro**. Petrópolis: Vozes, 1994. 317p.

CARNEIRO, L. O. **A câmara debate 1: defesa do consumidor**. Brasília: Câmara dos Deputados, 1982.

COELHO, M. DE L. **Consumo e espaços pedagógicos**. São Paulo: Cortez, 1996.

DENTON, D. K. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva.** Tradução de Flávio Deny Steffen. São Paulo: Makron: McGraw-Hill, 1990. 222p.

MARANHÃO. **Decreto nº 10.451 de 03 de julho de 1987.** Diário Oficial do Maranhão. São Luís: [S.n.], 03 jul 1987. p. 20-21.

DUQUE, M. M. **Análise do serviço prestado pelo PROCON/Viçosa – na visão do usuário.** Viçosa, MG: UFV, 1997. 56 f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

FONTES, M. B. **Análise da qualidade de vida no trabalho em uma lavanderia hospitalar a partir do posicionamento dos trabalhadores – Belo Horizonte, MG.2003.** 120 f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

FREIRE, P. **Educação e mudança.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994. 79 p.

GONÇALVES, C. F. F. **Ergonomia e qualidade do serviço bancário: uma metodologia de avaliação.** Florianópolis: UFSC, 1995. 98 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

HADDAD, M. C. L. Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem. **Revista Espaço para a Saúde.** Londrina: v.1, n. 2, 2000. p.75-88.

HEIDEMANN, L. R. **Um modelo para melhoria da qualidade dos serviços: estudo de caso no setor ouvidoria do PROCON/SC.** Florianópolis: UFSC, 2001. 79 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Código de defesa do consumidor comentado.** São Paulo: Editora Globo, 2001. 142 p.

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Guia do consumo com segurança**. [S.l.]: Editora Centrais Imppressoras Brasileiras LTDA, 2000.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2000**. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <[www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)>. Acesso em: 10 dez. 2003.

INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial. **Programa Qualidade e Participação no INPI**. Disponível em: <[http://www.inpi.gov.br/estatistica/conteudo/prog\\_quali\\_partic.htm](http://www.inpi.gov.br/estatistica/conteudo/prog_quali_partic.htm)>. Acesso em: 27 jan. 2004.

KNAPP, J. “The benefits of consumer education”. **Advancing the consumer interest**. v. 2, n. 2, 1990. p. 26-29.

LENZI, M. M.; CORRÊA, L. B. Qualidade de vida no trabalho: uma experiência possível. **Revista da Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, n. 19, 2000. p. 24-29.

MORAIS, V. S. DE P. **Estudo exploratório sobre a necessidade de educação do consumidor**. Viçosa, MG: UFV, 1997. 58 f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

NOGUEIRA, M. F. M. **Atendimento ao consumidor: O PROCON de Goiânia**. Goiânia: Editora UFG, 2000.

PÁDUA, J.; AHMAN, I.; APEZECHEA, H.; BORSOTTI, C. **Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales**. México: Fondo de Cultura Económica, 1996. 360p.

PORTUGAL. Legislação da Administração Pública. **Decreto-Lei nº 166 - A/99**. Disponível em: <<http://www.adminilegis.com/dl166-a-99.htm>>. Acesso em: 25 jan. 2004.

PIETROCOLLA, L. G. **O que todo cidadão precisa saber sobre sociedade de consumo**. 2. ed. São Paulo: Global, 1986. 123p.

RIBEIRO JÚNIOR, J. I. **Análises estatísticas no SAEG**. Viçosa: UFV, 2001. 301p.

RIOS, J. O. **Código de defesa do consumidor ao seu alcance**. São Paulo: Editora Centrais Imppressoras Brasileiras LTDA, 1999.

SODRÉ, J. M. M. **Descontinuidade nas políticas públicas: o caso do Programa Criança Cidadã/Cunhantã & Curumim**. Viçosa, MG: UFV, 2003. 107 f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

TORRES, L. P. **Análise do comportamento de queixas do consumidor e avaliação de um serviço de defesa do cidadão – DECON/CE**. Viçosa, MG: UFV, 1995. 72 f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

TORTOLLA, C. A. Dos direitos básicos do consumidor. **Revista Júris Síntese**, n. 40, 2003. p. 1-40.

VERGARA, S. H. C. **Impactos dos direitos dos consumidores nas práticas empresariais**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

VIANNA, R. **Uma reflexão sobre as relações de consumo no Brasil do século XXI**. Disponível: < [http://www.abonacional.org.br/texto\\_roseliavianna1.htm](http://www.abonacional.org.br/texto_roseliavianna1.htm)>. Acesso em: 27 jan. 2004.

ZULZKE, M. L. **Abrindo a empresa para o consumidor: a importância de um canal de atendimento**. Rio de Janeiro: Qualytmark, 1991. 156p.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A

### QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA DOS CONSUMIDORES DO PROCON/MA

DATA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

RESPONSÁVEL: \_\_\_\_\_

#### 1. PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS CONSUMIDORES DO PROCON/MA:

1.1. SEXO: ( ) Masculino  
( ) Feminino

1.2. FAIXA ETÁRIA:  
Idade: \_\_\_\_\_ anos

1.3. ESTADO CIVIL: ( ) Solteiro  
( ) Casado  
( ) Viúvo  
( ) Separado/Divorciado

#### 1.4. FORMAÇÃO:

- ESCOLARIDADE: ( ) Sem instrução formal  
( ) Ensino Fundamental incompleto  
( ) Ensino Fundamental completo  
( ) Ensino Médio incompleto  
( ) Ensino Médio completo  
( ) Ensino Superior incompleto  
( ) Ensino Superior completo  
( ) Pós-graduação incompleta  
( ) Pós-graduação completa

1.5. Qual a atividade ou função que você desempenha?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.6. RENDA FAMILIAR:

A) RENDA/OCUPAÇÃO:

MEMBROS	OCUPAÇÃO	SALÁRIO MENSAL	PARTICIPA DAS DESPESAS SIM/NÃO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

B) A família possui outra fonte de renda?

( ) Sim ( ) Não

C) Se respondeu **sim**, qual a fonte?

- Aposentadoria ( ) R\$ \_\_\_\_\_
- Pensão ( ) R\$ \_\_\_\_\_
- Outros ( ) R\$ \_\_\_\_\_

1.7. Bens e Serviços Disponíveis:

- Casa: ( ) alugada ( ) própria ( ) cedida  
- Carro: ( ) possui ( ) não possui  
- Plano de Saúde: ( ) possui ( ) não possui  
- Telefone móvel: ( ) possui ( ) não possui  
- Telefone fixo: ( ) possui ( ) não possui  
- Eletricidade: ( ) possui ( ) não possui  
- Água/Esgoto: ( ) possui ( ) não possui  
- Serviço Educacional público: ( ) possui ( ) não possui  
- Serviço Educacional privado: ( ) possui ( ) não possui

- Eletrodomésticos - **Marque com um X os que possui:**

- ( ) geladeira ( ) aparelho de som  
( ) fogão ( ) vídeo cassete  
( ) máquina de lavar ( ) antena parabólica  
( ) tanquinho ( ) computador

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> liquidificador      | <input type="checkbox"/> multiprocessador |
| <input type="checkbox"/> ferro               | <input type="checkbox"/> batedeira        |
| <input type="checkbox"/> ventilador          | <input type="checkbox"/> lava-louças      |
| <input type="checkbox"/> condicionador de ar | <input type="checkbox"/> secadora         |
| <input type="checkbox"/> exaustor            | <input type="checkbox"/> Outros: _____    |
| <input type="checkbox"/> televisão           | _____                                     |
| <input type="checkbox"/> rádio               | _____                                     |

## 2. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES:

### 2.1. Atendimento – Qual o seu Nível de Satisfação com:

#### A) Horário de funcionamento do PROCON/MA:

Muito satisfeito    Satisfeito    Insatisfeito    Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### B) Com relação à recepção pelos funcionários:

Muito satisfeito    Satisfeito    Insatisfeito    Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### C) Tempo gasto para o atendimento no local:

Muito satisfeito    Satisfeito    Insatisfeito    Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### D) Orientação recebidas:

Muito satisfeito    Satisfeito    Insatisfeito    Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E) Quais são as dificuldades que você encontra para o atendimento?

**R:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 2.2. Resolução das Queixas:

A) Qual o seu nível de satisfação com a eficácia na resolução das queixas?

Muito satisfeito    Satisfeito    Insatisfeito    Muito insatisfeito

**Por que?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

B) Qual o nível de satisfação com relação ao tempo gasto para a resolução das queixas?

Muito satisfeito    Satisfeito    Insatisfeito    Muito insatisfeito

**Por que?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3) Você acha que o PROCON/MA é um órgão importante para comunidade?

Sim    Não

**Por que?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.4) Gostaria de acrescentar algo mais, com relação ao seu nível de satisfação com os serviços prestados pelo PROCON/MA?

**R:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## APÊNDICE B

### QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA DOS FUNCIONÁRIOS DO PROCON/MA

DATA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

RESPONSÁVEL: \_\_\_\_\_

#### 1. PERFIL SOCIOECONOMICO DOS FUNCIONÁRIOS DO PROCON/MA:

1.1. SEXO: ( ) Masculino  
( ) Feminino

1.2. FAIXA ETÁRIA:  
Idade: \_\_\_\_\_ anos

1.3. Qual o salário recebido com a atividade que desenvolve no PROCON/MA:

- ( ) Até 1 sm\*
- ( ) De 1 a 2 sm
- ( ) De 3 a 5 sm
- ( ) De 6 a 10 sm
- ( ) 11 ou mais sm
- ( ) Sem declaração

\*sm = salário mínimo em reais (R\$ 240,00)

1.4. Qual a atividade ou função que você desempenha no PROCON/MA?

R: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.5. Formação:

- A) ESCOLARIDADE: ( ) Sem instrução formal
- ( ) Ensino Fundamental incompleto
  - ( ) Ensino Fundamental completo
  - ( ) Ensino Médio incompleto
  - ( ) Ensino Médio completo
  - ( ) Ensino Superior incompleto
  - ( ) Ensino Superior completo
  - ( ) Pós-graduação incompleta
  - ( ) Pós-graduação completa

B) Se conclui graduação ou pós-graduação, qual a sua área de especialização?

- Graduação: \_\_\_\_\_

- Pós-graduação: \_\_\_\_\_

1.6. Há quanto tempo você trabalha no PROCON/MA?

\_\_\_\_\_ anos

2. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO PROCON/MA:

2.1. Qual o seu nível de satisfação com:

A) Relações pessoais no trabalho:

- Entre os funcionários:

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Com superiores:

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

B) Com o salário recebido:

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito  
**Por que?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C) Capacitação:

- O PROCON/MA tem oferecido algum treinamento ligado a sua área de atuação?

( ) Sim ( ) Não

- Se respondeu sim, qual o seu nível de satisfação com eles?

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito

**Por que?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

D) Conveniência do local de trabalho:

- Qual o seu nível de satisfação com a distancia percorrida (tempo gasto) para lugar ao local de trabalho?

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito

**Por que?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- O PROCON/MA disponibiliza o transporte para o seu trajeto casa/trabalho?

( ) Sim ( ) Não

E) Qual a sua opinião com relação a relevância do PROCON/MA para a comunidade?

**R:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

F) Você acha que o seu trabalho é reconhecido pela comunidade?

**R:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

G) Com relação ao seu nível de satisfação com a atividade desempenhada, gostaria de acrescentar algo mais?

**R:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## APÊNDICE C

### ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO PROCON/MA

DATA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

RESPONSÁVEL: Antônia Macedo

#### 1. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO:

- Descrição da Origem:
- Objetivos:
- Atuação:
- Horário de Atendimento:
- Tipo de Atendimento:
- Acesso ao Local de Funcionamento:
- Instabilidade do Local de Atendimento:
- Estrutura Física:

	OBSERVAÇÃO
CIRCULAÇÃO DE AR	
ILUMINAÇÃO	
MÓVEIS EXISTENTES (CARACTERÍSTICAS GERAIS E DISPOSIÇÃO)	
CIRCULAÇÃO	
RECURSOS MATERIAIS DISPONÍVEIS POR SETOR: Quantidade/Qualidade)	1. Setor A: 2. Setor B: 3. Setor C:

- Recursos Humanos Existentes por Setor (Quantidade):

#### 2. INSERCAO DO PROCON/MA NA MÍDIA LOCAL:

- Tipo de Matéria na Mídia:

- Tipo de Mídia: