

PLANO DE TRABALHO

Chamamento Público nº 06/2025

Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá/RJ

INSTITUTO EXITTUS DE GESTÃO



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO EXECUTIVA	5
2. IDENTIFICAÇÃO E DADOS CADASTRAIS.....	6
2.1. Organização da Sociedade Civil (OSC).....	6
2.2. Representação Legal e Técnica.....	6
3. DESCRIÇÃO DA REALIDADE E DIAGNÓSTICO.....	7
3.1. Contexto das Políticas de Defesa do Consumidor no Brasil	7
3.2. Diagnóstico da Realidade Local de Maricá	8
3.3. Desafios Identificados e Limitações da Estrutura Atual.....	9
4. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	11
4.1. Objetivo Geral.....	11
4.2. Objetivos Específicos	12
5. ESTRATÉGIA OPERACIONAL: SETE PILARES INTEGRADOS	12
6. PILAR 1: NÚCLEO JURÍDICO DE APOIO AO CONSUMIDOR	13
6.1. Descrição e Funcionalidade	13
6.2. Estrutura Física e Funcionamento.....	14
6.3. Meta Quantitativa: 10.000 Atendimentos em 12 Meses.....	15
6.4. Atividades Complementares: Mutires Territorializados	15
6.5. Equipe Alocada ao Núcleo Jurídico.....	16
6.6. Indicadores de Desempenho	16
7. PILAR 2: ESPAÇO MEDIAR - MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	17
7.1. Descrição e Importância Estratégica.....	17
7.2. Metas Quantitativas e Qualitativas	18
7.3. Modalidades de Realizacao.....	18
7.4. Estrutura Física do Espaço Mediar	19
7.5. Equipe Alocada.....	19
7.6. Indicadores de Desempenho	20



8. PILAR 3: PROGRAMAS EDUCACIONAIS	20
8.1. Fundamentos e Estratégia	20
8.2. Procon Mirim (6 a 10 anos)	21
8.3. Procon Jovem (11 a 17 anos)	22
8.4. Procon Sênior (60+ anos)	22
8.5. Procon Capacita (Comerciantes e Empreendedores)	23
8.6. Meta Geral de Educação Consumerista	24
8.7. Equipe Alocada aos Programas Educacionais	24
8.8. Indicadores de Desempenho	24
9. PILAR 4: CALL CENTER 24 HORAS	25
9.1. Justificativa e Importância Estratégica	25
9.2. Especificações Técnicas	26
9.3. Cronograma de Implantação e Ramp-up	26
9.4. Funções Específicas do Call Center	27
9.5. Metas de Nível de Serviço (SLA)	27
9.6. Modelo de Operação e Infraestrutura	28
9.7. Volume Esperado de Chamadas	28
10. PILAR 5: CASA DO CONSUMIDOR DE ITAIPUAÇU	29
10.1. Justificativa e Objetivos	29
10.2. Especificações Física e Operacional	29
10.3. Funcionamento Operacional	30
10.4. Cronograma de Implantação	30
10.5. Equipe Permanente Alocada	30
10.6. Metas e Indicadores	31
11. PILAR 6: PROCON ACESSÍVEL	31
11.1. Fundamentos Legais e Compromisso com Inclusão	31
11.2. Dimensões de Inclusão	32
11.3. Meta Quantitativa	33



11.4. Equipe Alocada ao Procon Acessível	33
11.5. Indicadores de Desempenho	34
12. MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA.....	34
12.1. Importância Estratégica	34
12.2. Componentes do Sistema de Monitoramento	35
12.3. Indicadores Principais Monitorados	36
12.4. Pesquisa Anual de Satisfação (Mês 12).....	37
13. CRONOGRAMA INTEGRADO DE EXECUÇÃO	37
13.1. Visão Geral por Fases	37
13.2. Cronograma Detalhado por Pilar	37
14. RECURSOS HUMANOS E ORÇAMENTÁRIO	38
14.1. Estrutura de Pessoal	38
14.2. Resumo Executivo Orçamentário	39
15. GESTÃO DE RISCOS.....	39
15.1. Matriz de Riscos Identificados.....	40
16. CONCLUSÃO	40



1. APRESENTAÇÃO EXECUTIVA

O presente Plano de Trabalho representa o resultado de uma análise crítica e realista sobre os desafios enfrentados pela Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá e a população local na efetivação do direito fundamental à proteção do consumidor. Desenvolvido pelo Instituto Exittus de Gestão, organização que já possui experiência comprovada de mais de dois anos executando as atividades de defesa do consumidor no município por meio do Termo de Colaboração nº 35/2022, este plano não apenas demonstra capacidade técnica consolidada, mas também conhecimento profundo sobre a realidade local, gargalos operacionais, oportunidades de inovação e reais demandas da população de Maricá.

Durante a vigência do contrato atual (dezembro de 2022 a outubro de 2025), o Instituto Exittus alcançou indicadores expressivos que justificam a continuidade e ampliação dos serviços:

Indicador	Resultado Alcançado
Atendimentos Jurídicos Realizados	18.732
Sesses de Mediação/Conciliação	1.245
Taxa de Acordos em Mediações	60%+
Ações Educativas Executadas	287
Pessoas Alcançadas em Programas Educacionais	8.500+

Esses números não são meros indicadores estatísticos—eles representam vidas reais transformadas. São histórias de consumidores que tiveram seus direitos efetivados, conflitos que foram resolvidos de forma justa e pacífica sem necessidade de judicialização cara e demorada, crianças e adolescentes que começam a compreender e exercer sua cidadania consumerista, e pequenos comerciantes que aprenderam a cumprir a lei e oferecer melhor atendimento à população.

Com base nessa experiência consolidada e nos aprendizados obtidos, o presente plano propõe



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

não apenas a **continuidade das atividades bem-sucedidas**, mas uma **ambiciosa estratégia de ampliação, inovação e capilaridade** que tornará os serviços de defesa do consumidor verdadeiramente acessíveis em todo o território de Maricá, eliminando as lacunas de atendimento que persistem nas áreas periféricas, garantindo acesso 24 horas, e incluindo populações frequentemente negligenciadas como pessoas com deficiência.

2. IDENTIFICAÇÃO E DADOS CADASTRAIS

2.1. Organização da Sociedade Civil (OSC)

Campo	Informação
Razão Social	Instituto Exittus de Gestão
CNPJ	16.254.419/0001-00
Data de Fundação	31 de maio de 1987
Natureza Jurídica	Associação Civil de Direito Privado
Utilidade Pública Municipal	Reconhecida desde 25 de setembro de 1990
Endereço Sede	Rua Barão do Rio Branco, nº 1435, 1º andar, Centro – Feira de Santana/BA

O Instituto Exittus de Gestão é uma instituição com mais de três décadas e meia de trajetória enraizada em movimentos sociais de base e nas demandas concretas de populações vulnerabilizadas. Durante as décadas de 1980 e 1990, atuou em projetos pioneiros de economia solidária, educação de adultos e mobilização comunitária. Essa origem comunitária moldou uma identidade institucional que persiste: uma organização profundamente conectada às reais necessidades da população, orientada por princípios de participação, transparência e justiça social.

2.2. Representação Legal e Técnica



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Cargo	Nome	Função
Diretora Presidente	Flavia Carregosa Santos	Representação legal e institucional
Responsável Técnico	Dr. Albertone Oliveira Amorim	Coordenação técnica geral (OAB/BA 36.781)

Dr. Albertone Oliveira Amorim, responsável técnico, possui mais de 40 anos de experiência em Direito do Consumidor, MBA em Gestão Pública, e coordenação de programas de grande porte com equipes multidisciplinares. Participou ativamente do Termo de Colaboração nº 35/2022 desde seu início, conhecendo profundamente a realidade de Maricá, os fluxos operacionais consolidados, as demandas específicas de cada bairro e os desafios enfrentados pela população local. Essa experiência prévia é ativo insubstituível para a qualidade de execução proposta.

3. DESCRIÇÃO DA REALIDADE E DIAGNÓSTICO

3.1. Contexto das Políticas de Defesa do Consumidor no Brasil

O direito à defesa do consumidor é direito fundamental garantido pela Constituição Federal de 1988 (artigo 5º, XXXII) e regulado pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Embora o marco legal seja robusto há mais de três décadas, a realidade brasileira revela um paradoxo significativo: enquanto 91% dos brasileiros conhecem formalmente a existência do CDC, apenas uma pequena parcela consegue acessar efetivamente seus direitos quando precisa. Dados recentes do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) apontam mais de 4,2 milhões de reclamações registradas em 2024, evidenciando volume expressivo de conflitos de consumo. As relações consumeristas transformam-se rapidamente: comércio eletrônico em expansão acelerada, plataformas digitais de serviços, fintech, criptomoedas, marketplace criam cenário dinâmico e complexo onde a vulnerabilidade do consumidor—especialmente em face de grandes corporações—permanece como desafio central. O superendividamento das famílias brasileiras, impulsionado pelo acesso facilitado ao



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

crédito sem educação financeira adequada, foi reconhecido como problema grave pelo legislador, resultando na Lei nº 14.181/2021 que criou mecanismos de proteção.

3.2. Diagnóstico da Realidade Local de Maricá

Maricá, município localizado na Região Metropolitana do Rio de Janeiro com população estimada em 160 mil habitantes (IBGE), caracteriza-se por crescimento demográfico acelerado impulsionado pela proximidade com a capital fluminense, expansão urbana e políticas públicas inovadoras. Economicamente, a cidade baseia-se em prestação de serviços, comércio varejista, turismo (com destaque para atividades relacionadas às praias) e pequenos empreendimentos. Essa configuração econômica gera demandas específicas de defesa do consumidor, particularmente relacionadas a serviços turísticos, prestação de serviços públicos essenciais (água, energia, telefonia), comércio local, serviços bancários e financeiros.

A população maricaense, como a de muitos municípios do estado do Rio de Janeiro, enfrenta desafios socioeconômicos significativos. Enquanto há bairros e condomínios mais abastados, existe presença marcante de comunidades e áreas periféricas onde imperam pobreza, vulnerabilidade social, desemprego e acesso limitado a serviços públicos especializados. Essas áreas, historicamente negligenciadas, acumulam demandas reprimidas de defesa de direitos, incluindo questões consumeristas. A impossibilidade de deslocamento até um órgão central, barreiras econômicas, falta de informação e desconfiança institucional funcionam como obstáculos intransponíveis para que muitos consumidores locais busquem proteção de seus direitos.

Durante a execução do Termo de Colaboração atual (dezembro de 2022 a outubro de 2025), a demanda por serviços de defesa do consumidor em Maricá revelou-se não apenas alta, mas extremamente diversificada. Os atendimentos jurídicos realizados refletiam problemáticas



comuns às grandes cidades brasileiras: reclamações relacionadas a serviços públicos essenciais (energia, água, telefonia), demandas sobre serviços financeiros (bancos, instituições financeiras, cartões de crédito, financiamentos), questões emergentes do comércio eletrônico (não entrega de produtos, produtos divergentes do anunciado, direito de arrependimento), problemas com planos de saúde (negativas de cobertura, reajustes abusivos), e situações tradicionais de produtos com vícios ou defeitos.

3.3. Desafios Identificados e Limitações da Estrutura Atual

A análise crítica da realidade de Maricá, combinada com a experiência prática acumulada ao longo de mais de dois anos de execução do contrato vigente, permite identificar sete desafios principais que orientam as proposições contidas neste Plano de Trabalho:

Desafio 1: Acessibilidade Territorial Limitada. Maricá possui extensão territorial significativa, dividida em quatro distritos (Centro, Ponta Negra, Itaipuaçu, Inió), e população dispersa em múltiplos bairros e comunidades. A concentração de serviços de defesa do consumidor em um local central cria barreiras geográficas para populações de áreas periféricas. Itaipuaçu, em particular, historicamente carente de equipamentos públicos, permanecia praticamente sem atendimento. A resposta não pode ser apenas "disponibilizar" um serviço em um local central; precisa estar onde a população está.

Desafio 2: Incompatibilidade de Horários. Os serviços de defesa do consumidor funcionam em horário comercial (geralmente 8h às 17h), período em que muitos consumidores trabalham e, portanto, não conseguem se deslocar para pedir ajuda. A demanda por atendimento ocorre em fins de semana, noites e madrugadas, quando problemas (como falhas em serviços essenciais) frequentemente emergem. A ausência de atendimento 24 horas representa uma falha grave na política pública.



Desafio 3: Barreiras ao Acesso de Pessoas com Deficiência. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece obrigações de acessibilidade, mas muitas instâncias não as implementam adequadamente. Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida enfrentam obstáculos arquitetônicos (falta de rampas, elevadores), comunicacionais (falta de intérpretes de Libras) e procedimentais (indisponibilidade de atendimento domiciliar). Essa população, frequentemente ainda mais vulnerável nas relações de consumo, permanece excluída dos serviços de defesa.

Desafio 4: Baixo Nível de Educação Consumerista. A prevenção é sempre mais eficiente e humana que a remediação. Contudo, a população maricaense apresenta conhecimento limitado sobre direitos do consumidor, práticas de consumo consciente, educação financeira e formas de evitar fraudes e superendividamento. Crianças e adolescentes crescem sem aprender a ser consumidores conscientes. Comerciantes locais, muitos deles pequenos empreendedores, frequentemente desconhecem as obrigações legais, infringindo-as por ignorância, não por má-fé. Idosos são presas fáceis para fraudes direcionadas. A falta de educação consumerista em escala gera demandas crescentes de atendimento corretivo que poderiam ser prevenidas.

Desafio	Impacto Atual	População Afetada
Acessibilidade territorial	Bairros periféricos sem cobertura	30-40% da população
Horários limitados	Impossibilidade de acesso para trabalhadores	50% da população economicamente ativa
Barreiras para PcD	Exclusão completa	~15% da população (PcD + mobilidade reduzida)
Baixa educação consumerista	Demanda crescente de atendimento corretivo	População geral

Desafio 5: Morosidade na Resolução de Conflitos. Embora o Espaço Mediar tenha obtido sucesso (taxa de acordos acima de 60%), sua capacidade permanecia limitada a cerca de 100-



125 mediações mensais. Muitos conflitos terminavam em judicialização, sobrecarregando o Poder Judiciário, criando custos para consumidores (custas, honorários) e atrasos significativos na resolução. A cultura de solução amigável de conflitos, fundamental para uma sociedade mais justa, permanecia incipiente entre fornecedores locais.

Desafio 6: Fragilidade na Rastreabilidade de Demandas. Embora o Instituto Exittus possuísse sistema informatizado, não havia integração total entre os diferentes canais de atendimento (presencial, telefônico, remoto), dificultando a rastreabilidade de demandas, a produção de estatísticas confiáveis e a tomada de decisão informada. Informações sobre demandas por tipo, setor, território e origem permaneciam dispersas.

Desafio 7: Risco de Descontinuidade e Variação de Qualidade. A execução de programas públicos ao longo de 12 meses enfrenta desafios de sazonalidade, variação de demanda, possíveis dificuldades operacionais e outras contingências. Sem mecanismos robustos de capacitação continuada, supervisão técnica permanente e avaliação, há risco de variação na qualidade dos serviços, desligamentos de profissionais-chave e não cumprimento de metas.

4. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

4.1. Objetivo Geral

Garantir acesso universal, inclusivo, qualificado e inovador aos serviços de defesa do consumidor para toda a população de Maricá, por meio de estratégia multifacetada que combina atendimento jurídico especializado, solução consensual de conflitos, educação preventiva, inclusão social e inovação tecnológica.

Esse objetivo central reflete o compromisso profundo do Instituto Exittus com a transformação social e a efetivação de direitos fundamentais. Não se trata apenas de oferecer serviços—trata-



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

se de construir um ecossistema de defesa do consumidor que seja verdadeiramente democrático, acessível a todos, inclusive aos mais pobres, os trabalhadores, os idosos, as pessoas com deficiência, e as crianças que serão os cidadãos conscientes do futuro.

4.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico	Desafio Respondido	Resultado Esperado	Métrica Chave
Ampliar acesso territorial	Acessibilidade territorial limitada	Nenhuma área sem cobertura	50 mutires + 1 unidade descentralizada
Garantir disponibilidade ininterrupta	Incompatibilidade de horários	Atendimento 24h/7 dias	Call Center operacional em mês 7
Efetuar inclusão plena de PcD	Barreiras para pessoas com deficiência	Procon Acessível operacional	500 atendimentos domiciliares
Transformar cultura consumerista	Baixo nível educacional	5.000 pessoas capacitadas	40+ eventos educacionais
Consolidar solução consensual	Morosidade na resolução	1.500 mediações	Taxa de acordos 60%+
Estabelecer rastreabilidade total	Fragilidade informacional	Sistema integrado	Indicadores em tempo real
Assegurar qualidade e continuidade	Risco de descontinuidade	Equipes capacitadas	Superviso técnica permanente

5. ESTRATÉGIA OPERACIONAL: SETE PILARES INTEGRADOS

A resposta estruturada aos desafios identificados se concretiza através de **estratégia operacional organizada em torno de sete pilares complementares e integrados**, cada um respondendo a uma ou mais dimensões críticas da política de defesa do consumidor:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

**SISTEMA INTEGRADO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR EM MARICÁ**

- 1 Núcleo Jurídico - Atendimento presencial especializado
- 2 Espaço Mediar - Mediação e conciliação de conflitos
- 3 Programas Educacionais - Prevenção e formação de cidadãos
- 4 Call Center 24h - Atendimento remoto ininterrupto
- 4 Call Center 24h - Atendimento remoto ininterrupto
- 5 Casa Itaipuaçu - Descentralização territorial
- 6 Procon Acessível - Inclusão de pessoas com deficiência
- 7 Monitoramento & Avaliação - Qualidade e melhoria contínua

Cada pilar foi projetado não como entidade isolada, mas como peça de um quebra-cabeças maior onde sinergia e integração amplificam o impacto de cada serviço individual. Um consumidor que liga para o Call Center 24h pode ser orientado, ter sua demanda registrada, ser agendado para atendimento presencial no Núcleo ou para mediação no Espaço Mediar, tudo sob mesmo número de protocolo que garante rastreabilidade. Uma criança que participa do Procon Mirim pode levar conhecimento para casa, educando sua família. Um comerciante capacitado no Procon Capacita pode resolver futuros conflitos diretamente com clientes, reduzindo demanda de atendimento no Núcleo. Essa integração cria efeito multiplicador.

6. PILAR 1: NÚCLEO JURÍDICO DE APOIO AO CONSUMIDOR

6.1. Descrição e Funcionalidade

O Núcleo Jurídico constitui o alicerce fundamental sobre o qual repousa toda a estrutura de defesa do consumidor em Maricá. Funciona como **porta de entrada** do sistema, sendo o espaço



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

onde o consumidor confrontado com injustiça consumerista busca ajuda especializada. É nele que ocorre acolhimento humanizado, escuta qualificada de uma pessoa que frequentemente se sente injustiçada e desamparada, diagnóstico rigoroso do conflito, orientação técnica sobre direitos e prazos aplicáveis, e início de processo que pode levar à resolução satisfatória.

As funções específicas do Núcleo Jurídico incluem:

- **Acolhimento e triagem** de demandas com escuta qualificada
- **Análise jurídica** de conflitos consumeristas identificando violações da lei
- **Orientação especializada** sobre direitos, prazos e procedimentos aplicáveis
- **Elaboração de notificações extrajudiciais** formais que frequentemente resultam em resolução espontânea
- **Registro formal** em sistema informatizado com protocolo único para rastreabilidade
- **Encaminhamento adequado** para mediação, atendimento telefônico, fiscalização ou judiciação quando apropriado

6.2. Estrutura Física e Funcionamento

Componente	Especificação
Localização	Sede da Secretaria de Defesa do Consumidor em Maricá
Horário de Funcionamento	Segunda a sexta-feira, 8h às 17h (horário comercial)
Capacidade de Atendimento	833 atendimentos/mês em regime pleno (meta alcançada a partir do mês 3)
Metodologia	Protocolo padronizado: triagem → escuta → diagnóstico → orientação → registro
Sistema de Registro	Informatizado com protocolo único permitindo rastreabilidade entre pilares
Acessibilidade	Conforme Lei 13.146/2015: rampas, sanitários acessíveis, sinalização clara



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

A estrutura de atendimento foi pensada para garantir que cada consumidor seja tratado com dignidade, que sua demanda seja compreendida em profundidade, e que ele saia do atendimento não apenas informado sobre seus direitos, mas também com esperança real de que seu problema será resolvido. Isso demanda ambiente adequado, equipes bem treinadas, ferramentas apropriadas, e supervisão técnica que garanta padronização de qualidade.

6.3. Meta Quantitativa: 10.000 atendimentos em 12 Meses

Período	Meta Mensal	Justificativa
Mês 1	0	Estruturação; sem atendimentos
Mês 2	700	Ramp-up; equipes em treinamento intensivo
Mês 3	833	Transição para operação plena
Mês 4-12 (9 meses)	833/mês	Operação plena ($9 \times 833 = 7.497$)
Total em 12 meses	10.000	700 + 833 + 9.467

Essa meta é ambiciosa mas realista baseada na experiência prévia, onde capacidade de ~550 atendimentos/mês foi alcançada com estrutura menor. Com reforço de pessoal e otimização de fluxos, 833/mês é meta viável.

6.4. Atividades Complementares: Mutires Territorializados

Reconhecendo que as barreiras geográficas impedem que muitos consumidores de áreas periféricas acessem o Núcleo central, propõe-se realização de **50 mutires territorializados ao longo de 12 meses**, estrategicamente distribuídos entre os quatro distritos de Maricá:

Aspecto	Detalhes
Frequência	4-5 mutires/mês (aproximadamente)
Distribuição Territorial	Alternância entre 4 distritos (Centro, Ponta Negra, Itaipuaçu, Inió)



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Localização dos Eventos	Sedes de associações de moradores, CRAS, escolas, espaços comunitários estratégicos
Equipe e Equipamento	Advogados, atendentes administrativos, computadores, impressoras, material completo
Divulgação	Redes sociais, rádios comunitárias, carros de som, cartazes em equipamentos públicos
Horário	Ajustado conforme demanda comunitária (eventualmente tardes/sábados)
Resultado Esperado	Consumidores periféricos recebem atendimento jurídico de qualidade equivalente ao da sede

6.5. Equipe Alocada ao Núcleo Jurídico

Cargo	Qtd.	Responsabilidades Principais
Coordenador Jurídico	1	Gestão técnica do núcleo; padronização de procedimentos; superviso; interface com gestão geral
Supervisor Jurídico	4	Revisão técnica de atendimentos; apoio a casos complexos; capacitação continuada de advogados
Advogado (carga horária reduzida)	19	Atendimento presencial; orientação jurídica; elaboração de notificações; registro de demandas
Auxiliar Administrativo	12	Recepção; triagem administrativa; protocolo; agendamento; apoio geral
Supervisor Administrativo	2	Controle de qualidade administrativa; fluxo de documentação; organização física
Total	38	Dimensionamento adequado para absorver demanda prevista

Essa equipe foi dimensionada considerando que cada advogado em regime de carga reduzida (~20h/semana) consegue realizar aproximadamente 40-50 atendimentos/mês com qualidade, e que a infraestrutura administrativa precisa de suporte robusto para garantir protocolo, rastreabilidade e satisfação do consumidor.

6.6. Indicadores de Desempenho



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Indicador	Meta	Frequência de Medição	Instrumento de Aferição
Atendimentos realizados	10.000 em 12 meses	Mensal	Sistema informatizado
Tempo médio de resposta	Máximo 30 dias	Mensal	Acompanhamento de protocolo
Taxa de satisfação dos atendidos	≥ 90%	Trimestral	Pesquisa pós-atendimento
% demandas resolvidas administrativamente	≥ 50%	Mensal	Relatório de casos solucionados
Taxa de retorno (reuso do serviço)	≥ 70%	Trimestral	Base de dados de atendimentos
Cobertura territorial dos mutires	100% dos distritos	Mensal	Planejamento e realização confirmada

7. PILAR 2: ESPAÇO MEDIAR - MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

7.1. Descrição e Importância Estratégica

Enquanto o Núcleo Jurídico fornece diagnóstico e orientação sobre conflitos, o **Espaço Mediar** constitui espaço especializado onde conflitos são efetivamente **resolvidos de forma consensual**, permitindo que consumidor e fornecedor cheguem a acordo que satisfaz ambas as partes. Essa abordagem representa inovação fundamental no acesso à justiça, reconhecida internacionalmente como método eficaz, econômico, humanizado e duradouro de resolução de disputas.

A mediação distingue-se de outras abordagens (litígio, arbitragem) porque não impõe soluções - facilita que as partes construam soluções mutuamente satisfatórias. No contexto de relações de consumo, isso permite acordos criativos que frequentemente transcendem o simples reembolso: substituição de produto defeituoso, reparação de vício, revisão de contrato abusivo, oferecimento de crédito futuro, entre outras soluções possíveis apenas quando as partes dialogam construtivamente. Conforme Lei nº 13.140/2015, termos de acordo adquirem força



INSTITUTOEXITUS@GMAIL.COM

de **título executivo extrajudicial**, permitindo execução ágil em caso de descumprimento sem necessidade de novo processo.

A importância estratégica da mediação transcende números: representa transformação cultural onde solução amigável de conflitos passa a ser norma, não exceção, reduzindo pressão sobre Poder Judiciário, diminuindo custos para consumidores, e preservando relacionamentos entre partes.

7.2. Metas Quantitativas e Qualitativas

Meta	Quantidade	Justificativa
Sesses de mediação/conciliação realizadas	1.500 em 12 meses	125/mês em operação plena; 30% crescimento vs. contrato anterior
Taxa de acordos	60%+	Mantém indicador positivo do contrato anterior
Taxa de satisfação dos participantes	90%+	Medida através de pesquisa pós-mediação
Taxa de cumprimento espontâneo de acordos	80%+	Indicador crítico de qualidade e efetividade
Encontros de boas práticas com comércio	4 durante 12 meses	Transformação cultural; fortalecimento de relacionamento com fornecedores

A meta de 1.500 mediações representa significativo crescimento em relação ao contrato anterior (~1.245), refletindo ampliação de capacidade e da demanda crescente que crescimento da população e conscientização de direitos criam.

7.3. Modalidades de Realizacao

Modalidade	Descrição	Vantagens Específicas
------------	-----------	-----------------------



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Mediação Presencial	Consumidor e fornecedor em salas privadas e confortáveis; mediador facilita diálogo	Ambiente humanizado; permite leitura de linguagem corporal; cria espaço seguro para honestidade
Mediação Online	Via plataforma especializada com videoconferência segura; salas separadas (breakout rooms)	Acessa fornecedores em outras cidades/estados; reduz custos de deslocamento; funciona 24/7
Pré-mediação Individual	Sesses preparatórias realizadas separadamente com cada parte ANTES da mediação conjunta	Mediador esclarece processo; ouve preocupações particulares; constrói predisposição para diálogo
Encontros de Boas Práticas	Encontros abertos com comerciantes locais, associações comerciais, grupos de empreendedores	Transforma relacionamento OSC-fornecedores; divulga benefícios de solução consensual; educa sobre deveres legais

7.4. Estrutura Física do Espaço Mediar

Componente	Especificações
Salas de Mediação	4 salas; confortáveis; climatizadas; com privacidade garantida; decoração neutra e acolhedora
Sala de Espera	Espaço confortável com bebedouro, sanitário, informações sobre processo
Equipamentos	Videoconferência para sesses online; computadores; impressoras; telefonia; sistema seguro de gravação (com consentimento)
Acessibilidade	Conforme Lei 13.146/2015: rampas, elevador se andar superior, sanitários acessíveis, sinalização em Braille e áudio-descrição
Localização	Integrada à Sede do Núcleo Jurídico para sinergia operacional e facilitar deslocamento de consumidores

A atenção a detalhes físicos (conforto, privacidade, acessibilidade) é fundamental porque a qualidade do ambiente influencia psicologicamente a disposição das partes em resolver conflitos. Um espaço frio, barulhento e pouco acessível resulta em menos acordos.

7.5. Equipe Alocada

Cargo	Qtd.	Perfil/Atribuição
-------	------	-------------------



INSTITUTOEXITUS@GMAIL.COM

Mediador/Conciliador Profissional	8	Formação especializada em mediação civil consumerista; CNJ ou certificação equivalente
Coordenador Administrativo	1	Agendamento de sessões; logística; sistema; interação com consumidores e fornecedores
Auxiliar Administrativo	3	Recepção; documentação; protocolo; apoio geral
Total	12	Equipe dedicada integralmente ao Espaço Mediar

Capacitação: Todos os mediadores receberão 40 horas iniciais de formação (se recém-chegados) + 8 horas trimestrais de reciclagem cobrindo técnicas atualizadas, novos posicionamentos jurisprudenciais, estudos de caso e bem-estar emocional de profissionais (prevenção de burnout).

7.6. Indicadores de Desempenho

Indicador	Meta	Frequência
Sessões realizadas/mês	125	Mensal
Taxa de acordos	60%+	Mensal
Taxa de satisfação com mediadores	90%+	Pesquisa trimestral com partes
Taxa de cumprimento espontâneo de acordos	80%+	Acompanhamento semestral (30, 60, 90 dias após acordo)
Tempo médio para agendamento	Máximo 7 dias úteis	Mensal

8. PILAR 3: PROGRAMAS EDUCACIONAIS

8.1. Fundamentos e Estratégia

A educação consumerista representa estratégia de **prevenção em larga escala**, capaz de formar cultura de consumo consciente, reduzir conflitos na raiz, e empoderar cidadãos para exercer seus direitos de forma autônoma e informada. Diferente de atendimento jurídico (que resolve



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

conflitos já ocorridos), a educação atua na montante, evitando que conflitos aconteçam em primeiro lugar.

O pressuposto fundamental é que cada etapa da vida apresenta desafios consumeristas distintos e requer abordagem pedagógica diferenciada:

- **Crianças (6-10 anos):** Precisam compreender conceitos básicos sobre dinheiro, valor, necessidades vs. desejos, publicidade, direitos fundamentais
- **Adolescentes (11-17 anos):** Enfrentam pressões de consumismo, comércio eletrônico, endividamento; são potenciais multiplicadores de conhecimento
- **Idosos (60+):** São alvo de fraudes dirigidas; precisam de informação sobre direitos específicos e segurança
- **Comerciantes:** Precisam conhecer obrigações legais, boas práticas comerciais, conformidade com CDC

8.2. Procon Mirim (6 a 10 anos)

Aspecto	Descrição
Público-alvo	Crianças de 6 a 10 anos
Metodologia	Lúdica e ativa; aprende-se brincando
Ferramentas Pedagógicas	Jogos educativos; contação de histórias; teatro de fantoches; oficinas de artes; dinâmicas em grupo
Conteúdo Principal	Conceito de consumo; diferença entre necessidades e desejos; valor do dinheiro; influência da publicidade; direitos do consumidor; consumo consciente e sustentabilidade
Meta	2.000 crianças em 10 escolas da rede municipal/estadual
Formato	Módulos de 4-6 aulas por escola; turmas de 20-30 crianças
Material Didático	Cartilhas coloridas; vídeos animados; jogos; atividades práticas



A escolha da abordagem lúdica reflete o fato de que crianças não aprendem através de aulas expositivas tradicionais—aprendem vivenciando, experimentando, jogando. Uma criança que participa de jogo sobre "armadilhas da publicidade" compreende melhor o conceito do que através de palestra.

8.3. Procon Jovem (11 a 17 anos)

Aspecto	Descrição
Público-alvo	Adolescentes de 11 a 17 anos
Metodologia	Participativa; adolescentes protagonizam as ações
Conteúdo Principal	CDC em profundidade; educação financeira (orçamento pessoal, poupança, crédito responsável); comércio eletrônico e segurança digital; consumo sustentável; direito de arrependimento e outras proteções
Diferencial	Adolescentes atuam como multiplicadores formados: produzem conteúdos digitais (vídeos, podcasts, posts para redes sociais); conduzem atividades com colegas mais novos; participam de fiscalizações educativas
Meta	2.000 adolescentes capacitados em 10 escolas; 50 multiplicadores formados; 5 fiscalizações educativas com acompanhamento de estudantes
Impacto Multiplicador	Cada adolescente multiplicador alcança ~10-15 colegas adicionalmente = impacto de $2.000 + (50 \times 12) = 2.600$ adolescentes diretos e indiretos

O modelo de multiplicadores é particularmente poderoso porque adolescentes comunicam melhor com seus pares do que adultos, e a responsabilidade de "ensinar" aprofunda o próprio aprendizado.

8.4. Procon Sênior (60+ anos)

Aspecto	Descrição
Público-alvo	Pessoas com 60 anos ou mais
Justificativa Específica	Idosos sofrem assédio específico de fraudadores; frequentemente têm menor acesso a informação; vulnerabilidade aumentada em relações de consumo
Metodologia	Linguagem acessível e clara; materiais com letras ampliadas; ritmo adequado à faixa etária; respeito ao tempo de aprendizagem



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Conteúdo Principal	Direitos específicos da pessoa idosa (Estatuto do Idoso); prevenção de fraudes; temas como planos de saúde (direito de escolha, mudança de fornecedor), medicamentos genéricos, serviços bancários seguros
Meta	500 pessoas com 60+ em 10 eventos
Locais de Realização	Centros de convivência de idosos; grupos de terceira idade; igrejas; associações de moradores
Formato	Palestras com espaço para perguntas; discussão de casos reais; trocas de experiências entre pares

A abordagem comunitária (em locais onde idosos já se reúnem) reduz barreiras de acesso e cria ambiente acolhedor.

8.5. Procon Capacita (Comerciantes e Empreendedores)

Aspecto	Descrição
Público-alvo	Comerciantes varejistas, prestadores de serviço, pequenos empreendedores de Maricá
Justificativa	Muitos comerciantes locais desconhecem legislação consumerista não por má-fé, mas por falta de informação formal; capacitação reduz infrações involuntárias
Metodologia	Abordagem prática e aplicada; estudos de caso; modelos de documentos; simulações
Conteúdo Principal	Obrigações legais conforme CDC; direito de consumidor em transações específicas (vendas, serviços, eletrônico); reclamação de consumidor (como responder, prazo); boas práticas comerciais; conformidade e evitar sanções
Meta	500 comerciantes em 10 eventos
Formato	Oficinas de 4 horas; turmas de 20-30 pessoas; certificado ao final
Localização	Associação Comercial, SEBRAE, sindicatos, agências de desenvolvimento

Quando comerciante compreende que cumprir a lei é investimento em reputação e fidelização de clientes (não apenas obrigação), muda comportamento.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

8.6. Meta Geral de Educação Consumerista

Programa	Meta de Participantes	Meta de Eventos/Escolas	Público Específico
Procon Mirim	2.000 crianças	10 escolas	6-10 anos
Procon Jovem	2.000 adolescentes + 50 multiplicadores	10 escolas + 5 fiscalizações educativas	11-17 anos
Procon Sênior	500 idosos	10 eventos comunitários	60+ anos
Procon Capacita	500 comerciantes	10 eventos comerciais	Empreendedores
TOTAL	5.000+ pessoas	40+ eventos/ações	População geral

Essa meta é ambiciosa mas alcançável com equipe dedicada. Representa transformação profunda na cultura de consumo maricaense ao longo de 12 meses.

8.7. Equipe Alocada aos Programas Educacionais

Cargo	Qtd.	Atribuição
Coordenador Pedagógico	2	Planejamento pedagógico geral; elaboração de planos de aula e materiais didáticos; formação de multiplicadores; qualidade educacional
Pedagogo	5	Execução prática das ações educativas em escolas e comunidades
Auxiliar de Orientação Pedagógica	8	Apoio às atividades didáticas; organização de turmas; distribuição de materiais; suporte técnico durante ações
Auxiliar Administrativo	3	Agendamento em escolas/comunidades; divulgação; documentação; listas de presença
Total	18	Equipe dedicada integralmente aos programas educacionais

8.8. Indicadores de Desempenho



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Indicador	Meta	Frequência de Medição
Pessoas capacitadas	5.000	Mensal (listas de presença)
Taxa de satisfação dos participantes	95%+	Pesquisa pós-evento (questionário simples)
Multiplicadores Procon Jovem formados	50	Mensal
Conteúdos digitais produzidos por multiplicadores	20+ (vídeos, posts, podcasts)	Mensal
Ações de acompanhamento/fiscalizações realizadas	5 (Procon Jovem)	Trimestral
Instituições parceiras (escolas, centros comunitários)	30+	Mensal

9. PILAR 4: CALL CENTER 24 HORAS

9.1. Justificativa e Importância Estratégica

Um dos mais significativos "vazios" na política de defesa do consumidor tradicional é a **indisponibilidade de atendimento fora do horário comercial**. Consumidores que trabalham de dia não conseguem contactar o órgão de defesa. Problemas com serviços essenciais (falta de água, apagão de energia, falta de internet) frequentemente ocorrem noites, fins de semana e madrugadas. Consumidores que enfrentam situação de emergência (produto perecível vencido, risco à saúde) precisam de orientação imediata, não podem esperar até segunda-feira.

A implantação de **Call Center 24 horas operando de forma ininterrupta (24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano)** representa resposta estruturada e inovadora a essa lacuna crítica. Funciona como extensão remota do Núcleo Jurídico, fornecendo orientação jurídica inicial, registro de demandas, agendamento de serviços, encaminhamentos especializados—tudo sem custo para o cidadão.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

9.2. Especificações Técnicas

Aspecto	Descrição
Disponibilidade	24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano (ininterrupto)
Número de Acesso	0800 ou equivalente (gratuito para o cidadão maricaense)
Redundância Tecnológica	99,5% uptime garantido (máximo 3,6 horas de indisponibilidade/mês)
Sistema Telefônico	Distribuição automática de chamadas (ACD) com roteamento inteligente
Integração	Conectado ao sistema informatizado do Procon; permite rastreabilidade de demanda entre canais
Plataforma de Mediação Online	Para possibilitar sessões de mediação remota via videoconferência segura

A redundância tecnológica é crítica: se o sistema cai, o Call Center fica indisponível e consumidores em situação de emergência ficam desamparados. Portanto, infraestrutura deve ter backup de internet, backup de energia, backup de servidores.

9.3. Cronograma de Implantação e Ramp-up

Fase	Período	Características e Atividades
Implantação Tecnológica	Meses 1-5	Seleção de fornecedor; aquisição de equipamento; instalação de infraestrutura; testes; treinamento de equipe
Operação Piloto	Meses 5-6	Horário reduzido (8h às 20h); funcionamento segunda a sexta; coleta de dados; ajustes de fluxo e processos
Operação Plena 24/7	Mês 7 em diante	Operação completa ininterrupta; meta de 90% de chamadas atendidas em 60 segundos

A abordagem faseada (piloto antes de plena) é prudente porque permite identificar gargalos operacionais, calibrar volumes, treinar equipes e corrigir problemas sem prejudicar consumidores.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

9.4. Funções Específicas do Call Center

O Call Center não é mero "repositório" de demandas. Realiza orientação jurídica inicial substancial:

Função	O que Acontece
Triagem e Acolhimento	Atendente educado acolhe consumidor; coleta informações básicas: qual é o problema, qual é o fornecedor, há quanto tempo ocorre
Orientação Jurídica Inicial	Advogado (em planto) esclarece ao consumidor quais são seus direitos, quais são os prazos aplicáveis (ex. garantia legal de 30-90 dias, direito de arrependimento de 7 dias), que documentos são necessários, qual é o procedimento adequado
Registro Formal da Demanda	Sistema informatizado integrado com o Procon registra a demanda com protocolo único; permite rastreabilidade completa
Agendamento de Atendimentos	Consumidor é agendado para atendimento presencial no Núcleo Jurídico, ou para sessão no Espaço Mediar, ou para participação em mutirão próximo, conforme natureza da demanda
Encaminhamentos Estratégicos	Casos urgentes (interrupção de serviço essencial, risco à saúde) são priorizados; casos complexos são encaminhados para retaguarda jurídica; demandas de PcD encaminhadas para Procon Acessível

9.5. Metas de Nível de Serviço (SLA)

Métrica	Meta	Início de Vigência	Justificativa
Nível de Serviço (% chamadas atendidas em 60s)	90%	Mês 7 (operação plena)	Padrão internacional para call centers
Taxa de Abandono	< 5%	Mês 7	Consumidor não desiste antes de ser atendido
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	< 5 minutos	Mês 7	Orientação suficiente em tempo razoável
Taxa de Satisfação	≥ 85%	Mês 7	Aferida por pesquisa pós-atendimento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Taxa de Registro de Demandas	100%	Mês 7	Toda demanda é registrada com protocolo
Disponibilidade da Plataforma	99,50%	Mês 7	Máximo 3,6 horas de indisponibilidade/mês

Essas metas são baseadas em padrões internacionais de qualidade para call centers.

9.6. Modelo de Operação e Infraestrutura

Elemento	Especificações
Infraestrutura Tecnológica	Sistema de distribuição automática (ACD); roteamento inteligente; plataforma integrad; painéis gerenciais em tempo real mostrando volume, espera, taxa de abandono
Equipe Operacional	Atendentes em regime 24/7 (3 turnos); supervisores em todos os turnos; retaguarda jurídica (advogados em planto)
Capacitação Inicial	40 horas por colaborador cobrindo CDC, legislação setorial aplicável (telecom, energia, finanças, sade, etc.), procedimentos específicos do Procon Maricá, LGPD, técnicas de atendimento telefônico humanizado, acessibilidade
Reciclagem Contínua	8 horas trimestrais de atualização; estudos de caso; feedback de qualidade
Controle de Qualidade	Monitoramento de amostra aleatória de chamadas (10%); auditoria mensal; pesquisa de satisfação pós-atendimento; painel de indicadores

9.7. Volume Esperado de Chamadas

Período	Estimativa de Chamadas/Mês	Justificativa
Meses 1-4	0	Não operacional; em implantação
Meses 5-6 (Piloto, reduzido)	2.000-3.000	Operação limitada (8h-20h, seg-sex); fase de teste
Mês 7+ (Pleno 24/7)	5.000-7.000+	Operação completa; aumento gradual conforme conhecimento de disponibilidade

Estima-se que após ramp-up adequado, Call Center receberá 60.000-84.000 chamadas ao longo de 12 meses (operação plena por 6 meses), gerando 60.000-84.000 orientações jurídicas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

fornecidas remotamente.

10. PILAR 5: CASA DO CONSUMIDOR DE ITAIPUAÇU

10.1. Justificativa e Objetivos

Itaipuaçu é região histórica de Maricá que, apesar de densidade populacional significativa, historicamente permanecia carente de equipamentos públicos essenciais. A **Casa do Consumidor de Itaipuaçu** representa compromisso concreto com a **democratização territorial do acesso** a serviços de defesa do consumidor, garantindo que cidadãos dessa região não precisem se deslocar até à sede central (em Centro de Maricá) para receber atendimento jurídico ou participar de mediações.

Reconhecendo que muitos consumidores enfrentam dificuldades financeiras para deslocamento (transporte é custo adicional), que trabalham com horários rígidos dificultando saída no meio do dia, que têm responsabilidades familiares (cuidado de crianças, idosos), levar o serviço próximo ao domicílio reduz radicalmente barreiras de acesso.

10.2. Especificações Física e Operacional

Aspecto	Descrição
Localização	Itaipuaçu, em imóvel alugado estrategicamente localizado em região central do bairro
Acessibilidade Arquitetônica	Conforme Lei 13.146/2015: rampas para cadeira de rodas, sanitário acessível, sinalização em Braille, elevador se andar superior
Área Aproximada	120-150 m ² : recepção (com sistema de senhas), 4 salas de atendimento jurídico, 1 sala dedicada a mediações, espaço administrativo, copa, sanitários
Equipamento	Computadores (integrados ao sistema central), impressoras multifuncionais, telefonia fixa com ramais, internet banda larga, wi-fi segura, ar-condicionado, sistema de vigilância 24/7 (câmeras), bebedouro



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

10.3. Funcionamento Operacional

Aspecto	Descrição
Horário	Segunda a sexta-feira, 8h-17h (compatível com sede central para sinergia operacional)
Integração Sistêmica	Usa mesmo sistema informatizado da sede; mesmos protocolos de atendimento; mesmas padrões de qualidade
Fluxo de Demandas	Consumidor comparece; é triado; atendido por advogado; demanda é registrada com protocolo único; pode ser encaminhado para mediação ou acompanhamento remoto
Rastreabilidade Completa	Todas as demandas da Casa Itaipuaçu aparecem no sistema centralizado; gerente da sede acompanha em tempo real; relatórios consolidam dados da sede + unidade

10.4. Cronograma de Implantação

Fase	Período	Atividades
Busca e Negociação de Imóvel	Mês 1-2	Identificar opções imobiliárias; negociar preço; firmar contrato de locação
Reforma e Adequação	Mês 2-7	Adaptações necessárias para acessibilidade; pintura; instalação elétrica e hidráulica; telefonia
Equipamento e Mobiliário	Mês 3-8	Aquisição de computadores, impressoras, telefones, móveis, ar-condicionado
Treinamento de Equipe Local	Mês 8	Capacitação dos profissionais que trabalharão especificamente na Casa; alinhamento de procedimentos
Inauguração Oficial	Mês 9	Evento público com presença de autoridades, imprensa, líderes comunitários; entrega simbólica de "chave"; divulgação
Operação Plena	Mês 10+	Meta: mínimo 200 atendimentos/mês

10.5. Equipe Permanente Alocada

Cargo	Qtd.	Atribuição
Coordenador Administrativo	1	Coordenação geral da unidade; gestão administrativa e operacional



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Advogado (carga reduzida)	4	Atendimento jurídico presencial; orientação; notificações
Supervisor Administrativo	1	Qualidade de atendimento; conformidade com procedimentos
Auxiliar Administrativo	8	Receção com sistema de senhas; triagem; protocolo; agendamento; apoio
Auxiliar de Serviços Gerais	1	Limpeza e organização física da unidade
Total	15	Equipe permanente dedicada exclusivamente à Casa Itaipuaçu

10.6. Metas e Indicadores

Meta	Valor	Método de Aferição	Timing
Inauguração até	Mês 9	Evento + cobertura de imprensa + fotos documentação	Final do mês 9
Atendimentos mensais	Mínimo 200 (a partir mês 10)	Sistema informatizado	Mensal
Integração sistêmica	100% (rastreadibilidade completa)	Verificação de protocolos no sistema central	Contínuo
Taxa de satisfação	90%+ (equivalente à sede)	Pesquisa pós-atendimento	Trimestral
Cobertura de Itaipuaçu	Atingir 80%+ de população do bairro em 12 meses	Estimativa de demanda realizada vs. potencial	Mensal

11. PILAR 6: PROCON ACESSÍVEL

11.1. Fundamentos Legais e Compromisso com Inclusão

A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece obrigações claras de acessibilidade que órgãos públicos e prestadores de serviço devem cumprir. Contudo, muitos programas de defesa do consumidor ainda carecem de estruturas verdadeiramente inclusivas, deixando pessoas com deficiência (estimadas em ~15% da população brasileira) marginalizadas. Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida enfrentam obstáculos múltiplos:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- **Barreiras Arquitetônicas:** Falta de rampas, elevadores, sanitários acessíveis impossibilita entrada e circulação
- **Barreiras Comunicacionais:** Falta de intérpretes de Libras, materiais em braile, áudio-descrição
- **Barreiras Procedimentais:** Indisponibilidade de atendimento domiciliar para quem não consegue sair de casa

Essa exclusão é ainda mais grave porque pessoas com deficiência sofrem práticas abusivas específicas nas relações de consumo: negativa discriminatória de serviços, cobra adicional "pela incômodo", oferta de produtos inadequados. Essas populações, frequentemente com renda limitada e menos informadas sobre direitos, permanecem silenciadas.

O **Procon Acessível** representa resposta deliberada, estruturada e inovadora a essa lacuna crítica de inclusão.

11.2. Dimensões de Inclusão

O programa estrutura-se em múltiplas dimensões complementares:

Dimensão	Especificações e Ações Concretas
Atendimento Domiciliar	Equipe volante realiza visitas agendadas a domicílios; advogado vai até consumidor; coleta de documentos; orientação jurídica completa; mediação se viável; tudo documentado e rastreado
Intérpretes de Libras	2 profissionais contratados: realizam atendimento presencial em salas de Libras visível; para atendimentos remotos via videoconferência, intérprete em janela de Libras



Materiais Acessíveis	Vídeos com legendas e janela de Libras; materiais em braile (cartilhas); áudio-descrição; design acessível de websites; textos em leitura fácil
Instalações Físicas Acessíveis	Em TODAS as unidades (Sede, Espaço Mediar, Casa Itaipuaçu): rampas, elevadores, sanitários acessíveis, sinalização, estacionamento
Articulação com Rede Socioassistencial	CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), UBS (Unidades Básicas de Saúde), Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência, entidades representativas de PcD
Capacitação de Todas as Equipes	Todos os profissionais recebem treinamento em: direitos da PcD, comunicação acessível, Libras básica, atendimento humanizado, protocolos de atendimento domiciliar

11.3. Meta Quantitativa

Meta	Valor	Período	Indicador de Qualidade
Atendimentos Domiciliares Realizados	500	12 meses (efetivamente mês 4-12 = 9 meses)	Média ~56 atendimentos/mês
Taxa de Satisfação dos Atendidos	95%+	Medição contínua	Pesquisa pós-atendimento com formatos acessíveis

A meta de 500 atendimentos domiciliares é ambiciosa e demonstra compromisso real com inclusão, não apenas discurso. Cada atendimento requer logística (deslocamento), tempo de orientação, e documentação cuidadosa.

11.4. Equipe Alocada ao Procon Acessível

Cargo	Qtd.	Atribuição
Coordenador Administrativo	1	Coordenação geral do programa; articulação com CRAS, UBS, Conselho Municipal PcD
Advogado Especializado em Atendimento Domiciliar	2	Realização de visitas; orientação jurídica completa; elaboração de notificações
Intérprete de Libras	2	Atendimento presencial e remoto de pessoas surdas
Assistente Social	2	Avaliação social de demandas; articulação com rede; mapeamento de vulnerabilidades



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Auxiliar Administrativo	3	Agendamento; documentação; comunicado com PcD via canais acessíveis
Analista de Logística/Motorista	2	Deslocamentos para visitas domiciliares; operação de equipamentos especializados
Total	12	Equipe dedicada integralmente ao Procon Acessível

11.5. Indicadores de Desempenho

Indicador	Meta	Frequência de Medição
Atendimentos domiciliares realizados	500 em 12 meses	Mensal
Taxa de satisfação dos atendidos	95%+	Pesquisa trimestral em formatos acessíveis
Parcerias formalizadas (CRAS, UBS, etc.)	5+	Mensal
Materiais acessíveis produzidos	Cobrando 100% dos serviços	Mensal
Pessoas surdas atendidas com intérprete	100% dos que solicitaram	Contínuo
Campanhas de divulgação em Libras	4 durante 12 meses	Trimestral

12. MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

12.1. Importância Estratégica

Para garantir que metas sejam cumpridas com qualidade, que a qualidade seja mantida consistentemente, que desvios sejam identificados precocemente e corrigidos, e que melhorias contínuas sejam implementadas, o Instituto Exittus estabelecerá **sistema robusto de monitoramento, avaliação e melhoria contínua** estruturado em múltiplos níveis.

Não se trata apenas de "contar números"—trata-se de garantir que o atendimento dado ao cidadão número 8.000 tenha mesma qualidade do atendimento dado ao número 1, que processos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

sejam continuamente otimizados, que problemas emergentes sejam rapidamente identificados e solucionados, e que aprendizados sejam sistematizados.

12.2. Componentes do Sistema de Monitoramento

Componente	Descrição	Frequência	Responsabilidade
Sistema Informatizado Integrado	Registra todas as atividades (atendimentos, mediações, ações educativas, chamadas Call Center) em tempo real; produz relatórios automatizados e painéis gerenciais	Contínuo	Instituto Exittus + Secretaria (acesso)
Pesquisas de Satisfação	Aplicadas sistematicamente junto a usuários (consumidores atendidos, educandos, partes em mediação, comerciantes capacitados)	Trimestral / Anual	Instituto Exittus + Consultor externo (imparcialidade)
Visitas Técnicas In Loco	Realizadas pela Secretaria de Defesa do Consumidor, Comissão de Monitoramento e Avaliação e eventualmente Controladoria	Bimestral / Semestral	Secretaria / Comissão / Controladoria
Reunies Mensais de Alinhamento	Coordenação do Instituto + Secretaria apresentam resultados parciais, discutem dificuldades, resolvem problemas, planejam ações futuras	Mensal	Instituto Exittus + Secretaria
Painéis Gerenciais em Tempo Real	Acompanhamento contínuo de indicadores (volume de demandas, tipos de demandas, status, taxa de satisfação, Call Center SLA); alertas automáticos em caso de desvios	Contínuo/Diário	Instituto Exittus (acompanhamento) Secretaria (acesso)
Relatórios Técnicos Consolidados	Consolidação de atividades realizadas, metas alcançadas, dificuldades enfrentadas,	Trimestral	Instituto Exittus



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

	soluções adotadas, perspectivas futuras		
Relatórios Financeiros Detalhados	Execução orçamentária mensal; despesas realizadas; saldos; aplicações financeiras; conformidade com plano de aplicação aprovado	Trimestral	Instituto Exittus Auditoria +
Pesquisa Anual de Satisfação	Pesquisa abrangente alcançando mínimo 500 beneficiários do projeto; avalia qualidade, acessibilidade, satisfação geral, sugestões	Anual (Dezembro)	Instituto Exittus Instituto externo +

12.3. Indicadores Principais Monitorados

Pilar	Indicador Crítico	Meta	Frequência Medição
Núcleo Jurídico	Atendimentos/mês	833 (operação plena)	Mensal
Núcleo Jurídico	Taxa de satisfação	90%+	Trimestral
Espaço Mediar	Sesses de mediação/mês	125	Mensal
Espaço Mediar	Taxa de acordos	60%+	Mensal
Espaço Mediar	Cumprimento espontâneo acordos	80%+	Semestral
Educação	Pessoas capacitadas	5.000 total	Mensal (acumulado)
Educação	Taxa de satisfação participantes	95%+	Trimestral
Call Center 24h	Nível de Serviço (90% em 60s)	90%	Diário
Call Center 24h	Taxa de abandono	< 5%	Diário
Call Center 24h	Taxa de satisfação	85%+	Semanal
Casa Itaipuaçu	Atendimentos/mês	200+	Mensal
Procon Acessível	Atendimentos domiciliares	500 total	Mensal (acumulado)
Procon Acessível	Taxa de satisfação	95%+	Trimestral



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Geral	Rastreabilidade de demandas	100%	Contínuo
Geral	Conformidade com cronograma	100%	Mensal

12.4. Pesquisa Anual de Satisfação (Mês 12)

Aspecto	Especificação
Escopo	Mínimo 500 beneficiários do projeto em sua totalidade (não apenas de um pilar)
Metodologia	Pesquisa estruturada com amostra aleatória estratificada; pode ser presencial ou remota conforme acessibilidade
Dimensões Avaliadas	Qualidade geral do atendimento; acessibilidade (territorial, horária, para PcD); profissionalismo da equipe; resolução do problema; satisfação geral; recomendação (voltaria a usar); sugestões de melhoria
Análise	Relatório analítico com cruzamentos de dados, identificação de padrões, recomendações para próxima vigência
Resultado	Documento público compartilhado com Secretaria e população

13. CRONOGRAMA INTEGRADO DE EXECUÇÃO

13.1. Visão Geral por Fases



13.2. Cronograma Detalhado por Pilar

Pilar	Mês 1-3 (Estruturação)	Mês 4-6 (Consolidação)	Mês 7-9 (Expansão)	Mês 10-12 (Final)
-------	---------------------------	---------------------------	-----------------------	----------------------



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Núcleo Jurídico	Implantação total; staff contratado/treinado	Operação 700-833/mês; ramp-up de volume	Operação plena 833/mês	Manutenção de metas
Espaço Mediar	Implantação; 4 salas prontas; mediadores capacitados	Inauguração oficial; operação ~100/mês	Operação crescente ~125/mês	Manutenção de metas
Educação	Planejamento pedagógico; materiais elaborados	Inicio Procon Mirim/Jovem/Sênior ; 1.000 pessoas	Continuação; 3.000 pessoas	Finalização; 5.000 total
Call Center 24h	Implantação tecnológica; treinamento equipe	Piloto reduzido (8h-20h); 2-3k chamadas/mês	Operação plena 24/7 início mês 7; 5-7k/mês	Operação estável; 5-7k/mês
Casa Itaipuaçu	Busca imóvel; reforma; equipamento	Continuação obra; staff local contratado	Inauguração oficializada (final mês 9)	Operação 200+/mês
Procon Acessível	Preparação; contratação; capacitação	Inicio atendimentos domiciliares; ~30 atendimentos	Operação crescente; ~80 atendimentos/mês	Finalização; 500 total
Monitoramento	Estruturação de sistema; banco de dados	Operação; coleta de dados mensal; relatórios	Análise acumulada; ajustes	Pesquisa anual; relatório final

14. RECURSOS HUMANOS E ORÇAMENTÁRIO

14.1. Estrutura de Pessoal

O projeto demanda alocação de **162 profissionais qualificados** distribuídos estrategicamente:

Área	Qtd.	Composição
Coordenação Geral e Administrativa	2	1 Diretor, 1 Gerente de Finanças



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Núcleo Jurídico	38	1 Coordenador + 4 Supervisores + 19 Advogados + 12 Auxiliares + 2 Supervisores Admin
Espaço Mediar	12	8 Mediadores + 1 Coordenador + 3 Auxiliares
Programas Educacionais	18	2 Coordenadores + 5 Pedagogos + 8 Auxiliares + 3 Administrativos
Call Center 24h	35	25 Atendentes + 5 Supervisores + 3 Analistas TI + 2 Advogados (planto)
Casa Itaipuaçu	15	1 Coordenador + 4 Advogados + 1 Supervisor + 8 Auxiliares + 1 Serviços Gerais
Procon Acessível	12	1 Coordenador + 2 Advogados + 2 Intérpretes Libras + 2 Assistentes Sociais + 3 Auxiliares + 2 Motoristas
Monitoramento & Avaliação	18	1 Coordenador + 5 Analistas de Dados + 6 Pesquisadores + 6 Apoio Administrativo
TOTAL	162	Equipe multidisciplinar dedicada

14.2. Resumo Executivo Orçamentário

Categoria de Despesa	Valor Estimado (R\$)	% do Total	Justificativa Resumida
Pessoal	R\$ 10.655.006,36	43,60%	162 profissionais × 12 meses + salários, encargos, benefícios
Serviços de Terceiros	R\$ 10.120.597,32	41,40%	Aluguéis, Call Center 24h, sistemas, telefonia, internet, consultoria
Despesas Administrativas	R\$ 3.186.449,70	13,00%	Energia, água, internet, telefonia, seguros, bancos, auditoria
Material de Consumo	R\$ 459.721,08	1,90%	Papelaria, limpeza, materiais de escritório, água, energia consumo
Equipamentos	R\$ 7.230,44	0,10%	Computadores, impressoras, mobiliário de reposição
TOTAL	R\$ 24.429.004,90	100%	Investimento total de 12 meses

O valor global proposto segue rigorosamente diretrizes da Lei Federal nº 13.019/2014, calculado com base em custos reais de mercado e experiência prévia da organização no contrato vigente.

15. GESTÃO DE RISCOS



INSTITUTOEXITUS@GMAIL.COM

15.1. Matriz de Riscos Identificados

A análise prospectiva de riscos permite implementar estratégias de prevenção e contingência:

Risco	Probabilidade	Impacto	Mitigação
Atraso na contratação/retenção de pessoal	Média	Alto	Processo seletivo ágil; banco de currículos atualizado; política RH competitiva; capacitação continuada; ambiente acolhedor
Baixa adesão a programas educacionais	Média	Médio	Divulgação massiva; parcerias com escolas/comunidades; temas relevantes; formatos atrativos; coleta de feedback
Dificuldade articulação com fornecedores	Média	Alto	Diálogo contínuo; Espaço Mediar bem estruturado; encontros periódicos com comerciantes; clareza de procedimentos
Problemas técnicos Call Center/sistema	Baixa	Alto	Empresa com SLA robusto (99,5%); testes exaustivos pré-implantação; plano contingência; equipe suporte 24/7
Atraso adequação infraestrutura	Baixa	Médio	Planejamento rigoroso; acompanhamento semanal de cronogramas; fornecedores qualificados; cláusulas contratuais
Insuficiência orçamentária	Baixa	Alto	Acompanhamento rigoroso mensal; relatórios detalhados; busca de eficiência operacional; comunicação proativa com Secretaria
Descontinuidade profissional	Média	Alto	Incentivos retenção; ambiente acolhedor; desenvolvimento profissional; documentação de processos

16. CONCLUSÃO

O presente Plano de Trabalho representa muito mais que renovação contratual ou continuidade rotineira. Representa **ambicioso projeto de transformação** da defesa do consumidor em Maricá, tornando-a verdadeiramente democrática, inclusiva e inovadora. O Instituto Exittus,



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

com mais de três décadas de trajetória, acumula expertise, relacionamentos, estrutura e, principalmente, **compromisso inabalável com justiça social**, para transformar essa visão em realidade.

A defesa do consumidor não é luxo—é direito fundamental, ferramenta de cidadania, instrumento de justiça social. Esperamos contribuir decisivamente para que cada cidadão de Maricá, independente de sua localização geográfica, horário disponível ou condição pessoal, tenha acesso pleno e digno a esse direito.

Feira de Santana/BA, 13 de novembro de 2025

Flavia Carregosa Santos
Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão
CNPJ 16.254.419/0001-00

Albertone Oliveira Amorim
Responsável Técnico
OAB/BA 36.781



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

ANEXOS

- **Anexo I:** Planilha Detalhada de Custos e Formação de Preços
- **Anexo II:** Currículos Lattes do Responsável Técnico
- **Anexo III:** Planos Pedagógicos Detalhados (Procon Mirim, Jovem, Sênior, Capacita)
- **Anexo IV:** Manual de Compras, Aquisições e Contratações
- **Anexo V:** Políticas de LGPD, Compliance e Controles Internos
- **Anexo VI:** Fluxos Operacionais e POPs (Procedimentos Operacionais Padrão)
- **Anexo VII:** Inventário de Infraestrutura Disponível do Instituto



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

ANEXO I
PLANILHA DETALHADA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	UNID.	QTD.	MESES	UNITÁRIO (R\$)	MENSAL (R\$)	TOTAL (R\$)
COORDENAÇÃO GERAL DO PROGRAMA							R\$ 20.782.891,68
1.1	PESSOAL						R\$ 10.655.004,36
1.1.1	Diretor	Mês	1	12	R\$ 17.234,48	R\$ 17.234,48	R\$ 206.813,76
1.1.2	Gerente de Finanças e projetos (administrador)	Mês	1	12	R\$ 14.868,21	R\$ 14.868,21	R\$ 178.418,52
1.1.3	Coordenador Jurídico (consultor jurídico)	Mês	1	12	R\$ 10.796,15	R\$ 10.796,15	R\$ 129.553,80
1.1.4	Supervisor Jurídico (Supervisor de Controle de Processos Documentais)	Mês	4	12	R\$ 8.711,21	R\$ 34.844,84	R\$ 418.138,08
1.1.5	Advogados (CARGA HORÁRIA REDUZIDA)	Mês	25	12	R\$ 6.865,50	R\$ 171.637,50	R\$ 2.059.650,00
1.1.6	Coordenador Administrativo	Mês	6	12	R\$ 7.377,77	R\$ 44.266,62	R\$ 531.199,44
1.1.7	Gerente Administrativo	Mês	4	12	R\$ 9.407,45	R\$ 37.629,80	R\$ 451.557,60
1.1.8	Intérprete de Libras	Mês	2	12	R\$ 5.622,22	R\$ 11.244,44	R\$ 134.933,28
1.1.9	Coordenador Pedagógico	Mês	2	12	R\$ 7.852,49	R\$ 15.704,98	R\$ 188.459,76
1.1.10	Pedagogo	Mês	5	12	R\$ 6.140,32	R\$ 30.701,60	R\$ 368.419,20
1.1.11	Auxiliar de Orientação Pedagógica	Mês	8	12	R\$ 5.415,11	R\$ 43.320,88	R\$ 519.850,56
1.1.12	Supervisor Administrativo	Mês	10	12	R\$ 6.995,61	R\$ 69.956,10	R\$ 839.473,20
1.1.13	Fisioterapeuta do trabalho	Mês	2	12	R\$ 6.303,54	R\$ 12.607,08	R\$ 151.284,96
1.1.14	Auxiliar de serviços gerais	Mês	6	12	R\$ 3.346,09	R\$ 20.076,54	R\$ 240.918,48
1.1.15	Auxiliar de almoxarifado	Mês	4	12	R\$ 3.859,72	R\$ 15.438,88	R\$ 185.266,56
1.1.16	Analista de logística	Mês	3	12	R\$ 6.958,23	R\$ 20.874,69	R\$ 250.496,28
1.1.17	Gerente de Documentação	Mês	1	12	R\$ 7.695,10	R\$ 7.695,10	R\$ 92.341,20
1.1.18	Arquivista de Documentos	Mês	4	12	R\$ 3.800,78	R\$ 15.203,12	R\$ 182.437,44
1.1.19	Auxiliar Administrativo	Mês	64	12	R\$ 3.854,55	R\$ 246.691,20	R\$ 2.960.294,40
1.1.20	Auxiliar de Pessoal	Mês	5	12	R\$ 4.249,26	R\$ 21.246,30	R\$ 254.955,60
1.1.21	Assistente Social	Mês	2	12	R\$ 5.646,55	R\$ 11.293,10	R\$ 135.517,20
1.1.22	Psicólogo do Trabalho	Mês	2	12	R\$ 7.292,71	R\$ 14.585,42	R\$ 175.025,04
1.2	EXAMES						R\$ 7.290,00

1.2.3	Exame Admissional/Demissional	Unid	162	1	R\$ 45,00	R\$ 7.290,00	R\$ 7.290,00
1.3	CONTRATAÇÃO NÃO CLT						R\$ 10.120.597,32
1.3.1	Assessoria Contábil	Mês	3	12	R\$ 3.401,17	R\$ 10.203,51	R\$ 122.442,12
1.3.2	Contratação PJ Agência de publicidade	Mês	1	12	R\$ 66.000,00	R\$ 66.000,00	R\$ 792.000,00
1.3.3	Contratação PJ empresa de call center	Mês	1	12	R\$ 403.546,00	R\$ 403.546,00	R\$ 4.842.552,00
1.3.4	Contratação PJ para Cursos EAD, presenciais, oficinas, palestras	Mês	1	12	R\$ 363.633,60	R\$ 363.633,60	R\$ 4.363.603,20
2	SERVIÇOS PREDIAIS E MATERIAIS DE CONSUMO						R\$ 459.721,28
2.1	COMPRAS PREDIAIS						R\$ 105.204,08
2.1.1	Aparelho de ar-condicionado 18000 btus	UNID	5	1	R\$ 5.898,99	R\$ 29.494,95	R\$ 29.494,95
2.1.2	Aparelho de ar-condicionado 9000 btus	UNID	5	1	R\$ 3.800,00	R\$ 19.000,00	R\$ 19.000,00
2.1.3	Mesas de escritório	UNID	25	1	R\$ 655,05	R\$ 16.376,25	R\$ 16.376,25
2.1.4	Cadeiras giratórias de escritório	UNID	25	1	R\$ 439,00	R\$ 10.975,00	R\$ 10.975,00
2.1.5	Cadeiras fixas	UNID	50	1	R\$ 323,99	R\$ 16.199,50	R\$ 16.199,50
2.1.6	Geladeira/refrigerador 240 Litros	UNID	2	1	R\$ 2.999,99	R\$ 5.999,98	R\$ 5.999,98
2.1.7	Forno de micro-ondas 23 litros	UNID	2	1	R\$ 629,00	R\$ 1.258,00	R\$ 1.258,00
2.1.8	Cafeteira elétrica 20 xícaras	UNID	2	1	R\$ 212,85	R\$ 425,70	R\$ 425,70
2.1.9	Purificador de água	UNID	2	1	R\$ 922,35	R\$ 1.844,70	R\$ 1.844,70
2.1.10	Mesa de refeitório 10 lugares	UNID	1	1	R\$ 3.630,00	R\$ 3.630,00	R\$ 3.630,00
2.2	CUSTO DE LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO PREDIAL						R\$ 175.798,80
2.2.2	Fornecimento de energia elétrica	UNID	1	12	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00
2.2.3	Fornecimento de água	UNID	1	12	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 12.000,00
2.2.4	Fornecimento de internet WIFI 1GIGA	UNID	1	12	R\$ 149,90	R\$ 149,90	R\$ 1.798,80
2.2.5	Locação de imóvel + condomínio	UNID	1	12	R\$ 8.500,00	R\$ 8.500,00	R\$ 102.000,00
2.3	Coffee Break						R\$ 113.280,00
2.3.1	Serviços de Coffee Break	UNID	4	12	R\$ 2.360,00	R\$ 9.440,00	R\$ 113.280,00
2.4	Material de Consumo						R\$ 65.438,40
2.4.1	Folha de papel sulfite A4 Branco - Resmas com 500 folhas	CX	24	1	R\$ 20,50	R\$ 492,00	R\$ 492,00
2.4.2	Grampo de trilho de plástico (bailarina) PCT com 50	PCT	96	1	R\$ 20,16	R\$ 1.935,36	R\$ 1.935,36
2.4.3	Envelope de papel A4 - CX com 100 unidades	CX	96	1	R\$ 147,25	R\$ 14.136,00	R\$ 14.136,00

2.4.4	Pasta Transparente	UNID	96	1	R\$	11,99	R\$	1.151,04	R\$	1.151,04
2.4.5	Caixa de arquivo (tipo box)	UNID	240	1	R\$	12,50	R\$	3.000,00	R\$	3.000,00
2.4.6	Resma de copo plástico 200ML. PCT com 100 unidades.	PCT	240	1	R\$	22,66	R\$	5.438,40	R\$	5.438,40
2.4.7	Detergente Líquido 500ML	UNID	120	1	R\$	5,71	R\$	685,20	R\$	685,20
2.4.8	Sabonete Líquido - 5L	UNID	48	1	R\$	65,96	R\$	3.166,08	R\$	3.166,08
2.4.9	Papel Higiênico - Pacote com 12 Rolos	PCT	120	1	R\$	66,82	R\$	8.018,40	R\$	8.018,40
2.4.10	Caixa de Clips Caixa com 100 unidades	CX	48	1	R\$	13,90	R\$	667,20	R\$	667,20
2.4.11	Água sanitária - 5L	UNID	72	1	R\$	9,25	R\$	666,00	R\$	666,00
2.4.12	Pano de chão alvejado - 40x62	UNID	120	1	R\$	11,47	R\$	1.376,40	R\$	1.376,40
2.4.13	Vassoura tipo piaçava	UNID	24	1	R\$	48,01	R\$	1.152,24	R\$	1.152,24
2.4.14	Rodo de madeira - 40CM	UNID	24	1	R\$	24,00	R\$	576,00	R\$	576,00
2.4.15	Desinfetante - 5L	UNID	72	1	R\$	34,00	R\$	2.448,00	R\$	2.448,00
2.4.16	Papel Carbono A4 - Pacote com 100	PCT	48	1	R\$	90,55	R\$	4.346,40	R\$	4.346,40
2.4.17	Caixa de caneta esferográfica preta - caixa com 50	CX	96	1	R\$	85,48	R\$	8.206,08	R\$	8.206,08
2.4.18	Caixa de caneta esferográfica azul - caixa com 50	CX	96	1	R\$	83,10	R\$	7.977,60	R\$	7.977,60
CUSTOS INDIRETOS							15%	R\$ 3.186.391,94		
TOTAL								R\$ 24.429.004,90		

INSTITUTO EXITUS DE
GESTAO:16254419000100

Assinado digitalmente por INSTITUTO
EXITUS DE GESTAO:16254419000100
DN: cn=INSTITUTO EXITUS DE
GESTAO:16254419000100, o=ICP-
Brasil, ou=Certificado PJ A1,
email=carregosallavia76@gmail.com
Data: 2025.11.13 12:01:01 -03'00'

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Advogado | OAB/BA nº 36.781

Rua Barão do Rio Branco, 1444, Centro – Feira de Santana/BA

(75) 9 9711-0066 | ALBERTONEAMORIM.ADV@GMAIL.COM

RESUMO PROFISSIONAL

Advogado e gestor com mais de 40 anos de experiência nos setores público e privado. Sólida carreira em Direito Administrativo, Direito do Consumidor e gestão de contratos e licitações. Especialista em gestão pública, com MBA e Doutorado em andamento. Vasta experiência na liderança de equipes, coordenação de processos seletivos e na direção de institutos e organizações sociais. Reconhecido com a Comenda Maria Quitéria e 18 títulos de cidadão honorário por relevantes serviços prestados à comunidade.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Sócio Proprietário | Albertone Oliveira Amorim Sociedade Individual de Advocacia
Maio de 2015 – Presente

- Atuação generalista com ênfase em Direito do Consumidor, Administrativo, Civil, Empresarial, Trabalhista, Família, Sucessões, Tributário e Contratos.
- Prestação de serviços como correspondente jurídico em 17 cidades na Bahia e em Sergipe.

Diretor-Presidente | Instituto Saúde Bahia (atual Instituto Exittus de Gestão)
2021 – Presente

- Gestão estratégica e operacional do instituto, liderando projetos e equipes multidisciplinares.
- Direção jurídica, elaborando pareceres técnicos e gerenciando contratos e convênios.

Superintendente Geral | Instituto Saúde Bahia (atual Instituto Exittus de Gestão)
2022 – 2024

- Coordenação de processos seletivos públicos, incluindo a seleção para a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Feira de Santana com 52 mil inscritos.

Atuação como Responsável Técnico

- **Contrato com a Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá/RJ (Termo de Colaboração nº 35/2022):** Liderança técnica na execução de serviços de apoio jurídico gratuito em Direito do Consumidor, incluindo atendimento ao público e implementação de programas de educação financeira e consumo sustentável (desde dezembro de 2022).

- **Parceria com a Creche Escola Tia Ana Lúcia:** Responsável técnico pelas ações de saúde, nutrição escolar e assessoria pedagógica, incluindo a coordenação de estagiários e capacitação de equipes (desde 2019).

Técnico Administrativo | Secretaria da Educação do Estado da Bahia

Agosto de 1983 – Presente

- Carreira de mais de 42 anos no serviço público estadual, com atuação consolidada na Superintendência de Recursos Humanos da Educação.
- Experiência em rotinas administrativas, gestão de processos internos e suporte a operações educacionais.

Experiência em Gestão Pública Municipal | Diversas Prefeituras e Câmara Municipal
Períodos anteriores:

- **Chefe de Gabinete:** Prefeitura Municipal de Baixa Grande/BA e Primeira Secretária da Câmara Municipal de Feira de Santana.
- **Coordenador do Controle Interno:** Prefeitura Municipal de Anagé/BA.
- **Secretário da Procuradoria Jurídica:** Prefeitura Municipal de Anguera/BA.
- **Coordenador Pedagógico:** Prefeitura Municipal de Jussari/BA.
- **Professor:** Prefeitura Municipal de Feira de Santana (1982-1985).

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Doutorado em Ciências Jurídicas e Sociais (em curso)

Universidad Del Museo Social Argentino – Buenos Aires, Argentina

MBA em Gestão e Fiscalização de Contratos Públicos (480h)

Faculdade Unypublica – Conclusão em 2024

MBA em Gestão Pública com Ênfase na Lei 14.133 (498h)

Faculdade Unypublica – Concluído em 2023

Graduação em Direito

Faculdade Anísio Teixeira – Feira de Santana/BA

Graduação em Pedagogia (Magistério)

Instituto de Educação Gastão Guimarães – Feira de Santana/BA

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

- **Direito Público e Administrativo:** Domínio das Leis 8.666/93, 10.520/02, 14.133/21 e 13.019/14. Expertise em licitações, chamamentos públicos e fiscalização de

contratos.

- **Direito do Consumidor:** Atuação em mediação de conflitos, elaboração de defesas e representação em ações judiciais.
- **Gestão Institucional:** Planejamento estratégico, coordenação de equipes, monitoramento de metas e elaboração de relatórios de prestação de contas.
- **Educação e Capacitação:** Desenvolvimento de programas educacionais, palestras e workshops sobre direitos e cidadania.

HONRARIAS E RECONHECIMENTOS

- Comendador – Comenda Maria Quitéria (2017)
Concedida pela Câmara Municipal de Feira de Santana por relevantes serviços prestados à comunidade.
- Títulos de Cidadão Honorário
Condecorado em 18 municípios baianos por contribuições nas áreas jurídica, educacional e social.

ATUAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA

- **Membro atuante em fóruns de discussão sobre políticas de inclusão** para pessoas com deficiência.
- **Defensor e orador em eventos de valorização da cultura afro-brasileira**, como o Dia Municipal da Capoeira.

IDIOMAS

- **Português:** Nativo
- **Espanhol:** Intermediário

PUBLICAÇÕES E PRODUÇÃO INTELECTUAL

- Artigos e pareceres técnicos em gestão pública e licitações.
- Materiais didáticos sobre direitos do consumidor e educação financeira.
- Contribuições em fóruns e debates sobre políticas públicas de inclusão social.

DECLARAÇÃO

Declaro disponibilidade e compromisso para assumir posições de liderança técnica,

coordenando atividades jurídicas e de gestão. Possuo dedicação, capacidade de articulação institucional e foco na excelência na prestação de serviços, alinhados à minha formação e experiência consolidada.

Feira de Santana/BA, 21 de outubro de 2025.

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Advogado | OAB/BA nº 36.781

TEM FÉ PÚBLICA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

10752110

USO OBRIGATÓRIO
IDENTIDADE CIVIL PARA TODOS OS FINS LEGAIS
(Art. 13 da Lei nº 8.906/94)



ASSINATURA DO PORTADOR

[Handwritten signature]

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Exitus De Gestao.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código DFD8-1493-49B9-2B65.



ORDEN DOS ADVOGADOS DO BRASIL

CONSELHO SECCIONAL DA BAHIA
IDENTIDADE DE ADVOGADO

NOME
ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
FILIAÇÃO
ALBERTO ALVES AMORIM
JULIETA OLIVEIRA AMORIM

NATURALIDADE
FEIRA DE SANTANA - BA
RG
0156582015 - SSP

DATA DE NASCIMENTO
17/09/1961
CPF
339.726.055-87
EXPEDIDO EM
15/03/2022

Daniela Borges

DANIELA LIMA DE ANDRADE BORGES
PRESIDENTE



INSCRIÇÃO
36781

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Exittus De Gestao.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código DFD8-1493-49B9-2B65.

QR Code - 15/03/2022

Utilize o QRCode abaixo para validar as informações do documento.





Faculdade Unypública

CERTIFICADO

Pós-Graduação Lato Sensu



O Diretor Geral da Faculdade Unypública no uso de suas atribuições, confere o Título de Especialista a

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

pela conclusão do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em MBA em Gestão Pública com Ênfase na Lei 14.133, com 498 horas, aprovado pelo Diretor de Pós-Graduação conforme Resolução CNE/CES nº 1, de 6 de abril de 2018, com o percurso do aluno no período de 10 de janeiro de 2023 a 18 de julho de 2023.

Curitiba, 28 de julho de 2023.

Jonias de Oliveira e Silva
Diretor Geral

Albertone Oliveira Amorim
Concluente

Aluno: ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Curso: MBA em Gestão Pública com Ênfase na Lei 14.133

Área de Conhecimento (CAPES/CNPQ): Negócios, administração e direito

CPF: 339.726.055-87

Registro: 209 Livro: 01 Folha: 07

Data do Registro: 28.07.2023

<i>Disciplina</i>	<i>Ministrante</i>	<i>Titulação</i>	<i>CH</i>	<i>Nota</i>	<i>Frequência</i>	<i>Situação Final</i>
<i>Noções de Gestão Pública</i>	<i>Janete Probst Munhoz</i>	<i>Doutora</i>	<i>100</i>	<i>7,4</i>	<i>100 %</i>	<i>Aprovado</i>
<i>Processos Gerenciais da Gestão Pública</i>	<i>Leonardo Cristiano da Silva</i>	<i>Mestre</i>	<i>95</i>	<i>9,2</i>	<i>100 %</i>	<i>Aprovado</i>
<i>Gestão Pública</i>	<i>Jonias de Oliveira e Silva</i>	<i>Especialista</i>	<i>153</i>	<i>8,4</i>	<i>100 %</i>	<i>Aprovado</i>
<i>Responsabilizações Por Atos, Omissões E Ações Administrativas</i>	<i>Cassius Mozart Santana</i>	<i>Especialista</i>	<i>60</i>	<i>7,8</i>	<i>100 %</i>	<i>Aprovado</i>
<i>Cidades Inteligentes</i>	<i>Ana Cristina Martins Alessi</i>	<i>Especialista</i>	<i>90</i>	<i>10,0</i>	<i>100 %</i>	<i>Aprovado</i>
<i>Carga Horária do Curso</i>	<i>498</i>					

Credenciada para oferta em EAD pela Portaria nº 615 de 09/08/2021, Publicado no D.O.U de 11/08/2021. Este curso obedeceu a todas as disposições da Resolução CNE/CES nº 1 de 06 de abril de 2018. Atendendo as exigências da lei nº 9.394/1996, do CNE.

Curitiba, 28 de julho de 2023
Faculdade Unypublica - CNPJ: 45.597.714/0001-67
Rua Voluntários da Pátria, nº 547 - Centro - CEP 80.020-000 - Curitiba - Paraná
Telefone: (41) 3653-3031 (Secretaria de Pós-Graduação)



Documento Gerado e Assinado Digitalmente em 28/07/2023 às 16:26:42 (data e hora de Brasília).

Dados do Assinante: JONIAS DE OLIVEIRA E SILVA - CPF/CNPJ: 453.381.919-20

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Exitus De Gestao.

Código de Verificação: 736C55435159676366704D3D

Valide esse documento em: <https://sistema.alunodigital.com.br/ValidarDocumento.aspx> Informando o código de verificação.



Faculdade Unypública

CERTIFICADO



Pós-Graduação Lato Sensu

O Diretor Geral da Faculdade Unypública no uso de suas atribuições, confere o Título de Especialista a

Albertone Oliveira Amorim

*pela conclusão do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em **MBA em Gestão e Fiscalização de Contratos Públicos**, com 480 horas, aprovado pelo Diretor de Pós-Graduação conforme Resolução CNE/CES nº 1, de 6 de abril de 2018, com o percurso do aluno no período de 09/01/2024 a 29/10/2024.*

Curitiba, 18 de dezembro de 2024.

Jonas de Oliveira e Silva
Diretor Geral

Albertone Oliveira Amorim
Concluinte



Aluno: **Albertone Oliveira Amorim**
Curso: **MBA em Gestão e Fiscalização de Contratos Públicos**

CPF: **339.726.055-87**
Área de Conhecimento (CAPES/CNPQ): **Negócios, administração e direito**

Disciplina	Ministrante	Titulação	CH	Nota	Frequência(%)	Situação Final
Noções de Gestão Pública	Janete Probst Munhoz	Doutorado	100h	7,40	100	Aproveitamento
Processos Gerenciais da Gestão Pública	Leonardo Cristiano da Silva	Mestrado	95h	9,20	100	Aproveitamento
Gestão e Fiscalização de Contratos Públicos	Jonias de Oliveira e Silva	Especialização	135h	9,60	100	Aprovado
Responsabilizações por Atos, Omissões e Ações Administrativa	Cassius Mozart Santana	Especialização	90h	7,80	100	Aproveitamento
Cidades Inteligentes	Ana Cristina Martins Alessi	Especialista	60h	10,00	100	Aproveitamento

Credenciada para oferta em EAD pela Portaria nº 615 de 09/08/2021, publicado no D.O.U de 11/08/2021. Este curso obedeceu a todas as disposições da Resolução CNE/CES nº 1 de 06 de abril de 2018. Atendendo as exigências da lei nº 9.394/1996, do CNE.

Curitiba, 18 de dezembro de 2024
Faculdade Unypublica - CNPJ: 45.597.714/0001-67
Rua Voluntários da Pátria, nº 547 - Centro - CEP 80.020-000 - Curitiba - Paraná
Telefone: (41) 3653-3031 (Secretaria de Pós-Graduação)



Nome: ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Matrícula: 11172630

Nome Social:

Cargo: Técnico administrativo

Cargo Comissionado:

Classificação da Remuneração: CLASSE 1/1

Carga Horária: 30 horas

Unidade: SUPER RECURSOS HUMANOS EDUCACAO

Unidade Complementar:

Data de Ingresso: 09.08.1983

Estabilidade:

Data Situação: 15.10.2025

Ocorrência	Informações Adicionais	Data		Ato		Ato Modificador	
		Início	Fim	Tipo	N.º	Dt Publ	Dt Publ
Contrato CLT - Decreto Lei 5.452 DOE 01/05/1943 -HFL	DATA DE INÍCIO: 27/07/1983AGENTE ADMINISTRATIVO 1106742 - COLEGIO ESTADUAL GOVERNADOR LUIZ VIANA FILHO FEIRA DE SANTANA Carga Horária: 40 horas	09.08.1983	-	CO	446	27.07.1983	-
Enquadramento - Lei 4.794 de 11/08/1988 -HFL	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO Nivel: 07 Classe: A Referencia: 3	01.06.1988	-	PO	14309	09.11.1988	-
Enquadramento - Lei 6.317 de 09/08/1991 -HFL	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO Nivel: 03 Classe: B Referencia: 2	01.08.1991	-	PO	4240	10.06.1992	-
Enquadramento - arts. 28 a 31 da Lei 6.354 de 30/12/1991 -HFL	AGENTE PUBLICO Classe: III Padrao: B	01.01.1992	-	PO	5246	15.08.1992	-
Enquadramento - art. 3º, Parágrafo Único da Lei 6.403 de 20/05/1992 -HFL	AGENTE PUBLICO Classe: III	01.05.1992	-	PO	5871	28.10.1992	-
Suspensão de Contrato de Trabalho - Decreto-Lei nº 5.452 de 01/05/1943 -HFL	-	02.11.1993	-	PO	7433	03.12.1993	-
Licença para Tratar de Interesse Particular - art. 111 caput da Lei 6.677 de 26/09/1994 em redação original -HFL	-	01.10.1994	-	PO	S/N(18149)	06.01.1995	-

ATO(S) TORNADO(S) SEM EFEITO

Ocorrência	Informações Adicionais	Data		Ato		Ato Modificador	
		Início	Fim	Tipo	N.º	Dt Publ	Dt Publ

Legenda:

AP - Apostila; BGO - Boletim Geral Ostensivo; BGR - Boletim Geral Reservado; BIO - Boletim Interno Ostensivo; BIR - Boletim Interno Reservado; CO - Contrato; DE - Decreto; HFL - Histórico Funcional Legado; PO - Portaria; RE - Resolução

Status:

CE - Cessar Efeito; DN - Declaração de Nulidade; RP - Republicação; RT - Retificação; RV - Revalidação; TE - Tornar sem efeito; VC - Vinculação

Publicações anteriores ao ano de 2008 não possuem versão eletrônica de Diário Oficial.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Exitus De Gestao.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código DFD8-1493-49B9-2B65.

**PLANOS PEDAGÓGICOS
PROCON JOVEM
PROCON MIRIM
PROCON SÊNIOR
PROCON CAPACITA**



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Sumário

1. Apresentação	5
2. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON MIRIM (6 a 10 anos)	5
2.1. Justificativa	5
2.2. Objetivo Geral.....	6
2.3. Objetivos Específicos.....	6
2.4. Público-Alvo	6
2.5. Meta Quantitativa.....	6
2.6. Metodologia	6
2.7. Conteúdos Programáticos	7
MÓDULO 1: O que é ser consumidor?	7
MÓDULO 2: Necessidades x Desejos.....	7
MÓDULO 3: O valor das coisas e o uso do dinheiro	8
MÓDULO 4: Cuidando do meio ambiente: Reduzir, Reutilizar, Reciclar	8
MÓDULO 5: Publicidade: o que é e como nos influencia	8
MÓDULO 6: Meus direitos, meus deveres	9
2.8. Recursos Didáticos.....	9
2.9. Cronograma.....	9
2.10. Avaliação	9
2.11. Resultados Esperados.....	10
3. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON JOVEM (11 a 17 anos)	10
3.1. Justificativa	10
3.2. Objetivo Geral.....	10
3.3. Objetivos Específicos.....	11
3.4. Público-Alvo	11
3.5. Meta Quantitativa.....	11
3.6. Metodologia	11
3.7. Conteúdos Programáticos	12



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

MÓDULO 1: Código de Defesa do Consumidor – Princípios e Direitos Básicos	12
MÓDULO 2: Educação Financeira – Planejando o Futuro	12
MÓDULO 3: Consumo Sustentável e Responsabilidade Socioambiental	13
MÓDULO 4: Comércio Eletrônico e Consumo Digital	13
MÓDULO 5: Publicidade, Marketing e Influência Digital	13
MÓDULO 6: Resolução de Conflitos de Consumo	14
MÓDULO 7: Formação de Multiplicadores	14
MÓDULO 8: Fiscalizações Educativas Acompanhadas	14
3.8. Recursos Didáticos.....	14
3.9. Cronograma.....	15
3.10. Avaliação	15
3.11. Resultados Esperados.....	15
4. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON SÊNIOR (60 anos ou mais)	16
4.1. Justificativa	16
4.2. Objetivo Geral.....	16
4.3. Objetivos Específicos.....	16
4.4. Público-Alvo	17
4.5. Meta Quantitativa.....	17
4.6. Metodologia	17
4.7. Conteúdos Programáticos	18
MÓDULO 1: Direitos do Consumidor e Direitos da Pessoa Idosa	18
MÓDULO 2: Como Evitar Golpes, Fraudes e Práticas Abusivas	18
MÓDULO 3: Planos de Saúde – Direitos e Cuidados	18
MÓDULO 4: Medicamentos – Genéricos, Similares e Descontos.....	19
MÓDULO 5: Serviços Bancários e Previdência	19
MÓDULO 6: Como e Onde Reclamar	19
4.8. Recursos Didáticos.....	19
4.9. Cronograma.....	20



4.10. Avaliação	20
4.11. Resultados Esperados.....	20
5. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON CAPACITA (Comerciantes e Prestadores de Serviços).....	21
5.1. Justificativa	21
5.2. Objetivo Geral.....	21
5.3. Objetivos Específicos.....	21
5.4. Público-Alvo	22
5.5. Meta Quantitativa.....	22
5.7. Conteúdos Programáticos	22
MÓDULO 1: Código de Defesa do Consumidor – Princípios e Obrigações dos Fornecedores	22
MÓDULO 2: Oferta, Publicidade e Práticas Comerciais	23
MÓDULO 3: Venda a Distância e Comércio Eletrônico	23
MÓDULO 4: Garantia, Vícios de Produtos e Serviços, Assistência Técnica	23
MÓDULO 5: Cobrança de Dívidas – Limites e Vedações.....	24
MÓDULO 6: Como Resolver Reclamações de Consumidores – Boas Práticas	24
MÓDULO 7: Relação com o Procon – Procedimentos Administrativos	24
5.8. Recursos Didáticos.....	25
5.9. Cronograma.....	25
5.10. Avaliação	25
5.11. Resultados Esperados.....	25
6. Transversalidade e Integração	26



1. Apresentação

Os Programas Educacionais constituem frente estratégica para a promoção da educação para o consumo consciente e responsável, formando cidadãos críticos, autônomos e comprometidos com relações de consumo equilibradas e sustentáveis. Os quatro programas – Procon Mirim, Procon Jovem, Procon Sênior e Procon Capacita – foram desenhados para atender públicos específicos, com metodologias, conteúdos e estratégias pedagógicas adequadas a cada faixa etária e contexto social.

Os planos pedagógicos estão alinhados à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), à Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) e às diretrizes do Programa Nacional de Educação Financeira nas Escolas do Banco Central, garantindo relevância, contemporaneidade e efetividade das ações educativas.

2. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON MIRIM (6 a 10 anos)

2.1. Justificativa

A infância é período crucial para a formação de valores, atitudes e hábitos que acompanharão o indivíduo ao longo de toda a vida. Segundo a BNCC, a Educação para o Consumo deve ser trabalhada de forma integral, abordando não apenas conhecimentos conceituais, mas também o desenvolvimento de competências socioemocionais, éticas e cidadãs.

Crianças na faixa etária de 6 a 10 anos estão em fase de desenvolvimento cognitivo que permite a compreensão de relações de causa e efeito, diferenciação entre necessidades e desejos, e construção de noções de valor e responsabilidade. Além disso, vivenciam fase de intensa exposição à publicidade infantil, consumismo e influências do ambiente digital, tornando



essencial a educação crítica para o consumo.

2.2. Objetivo Geral

Promover a educação para o consumo consciente e sustentável, desenvolvendo nas crianças a capacidade de refletir criticamente sobre suas escolhas, reconhecer direitos básicos do consumidor e adotar práticas de consumo responsável desde a infância.

2.3. Objetivos Específicos

- Compreender o que é ser consumidor e os direitos básicos previstos no CDC
- Diferenciar necessidades de desejos
- Reconhecer o valor das coisas e a importância do uso consciente do dinheiro
- Identificar práticas de consumo sustentável (reduzir, reutilizar, reciclar)
- Desenvolver senso crítico em relação à publicidade infantil
- Promover consciência sobre impactos ambientais do consumo

2.4. Público-Alvo

Crianças de 6 a 10 anos matriculadas em escolas públicas municipais e estaduais de Maricá/RJ (Ensino Fundamental I – 1º ao 5º ano).

2.5. Meta Quantitativa

Capacitar 2.000 crianças em 12 meses, em ao menos 10 escolas.

2.6. Metodologia

O Procon Mirim utilizará metodologias ativas e lúdicas, adequadas ao desenvolvimento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

cognitivo e às características da faixa etária, privilegiando:

a) Aprendizagem por meio do brincar:

Jogos educativos, contação de histórias, teatro de fantoches, oficinas de artes, músicas temáticas e brincadeiras que abordem conceitos de consumo, direitos e sustentabilidade de forma acessível e divertida.

b) Aprendizagem por projetos:

Desenvolvimento de projetos interdisciplinares que integrem componentes curriculares (Língua Portuguesa, Matemática, Ciências, Geografia, Artes), conforme diretrizes da BNCC.

c) Vivências e experiências práticas:

Visitas educativas a feiras, supermercados, cooperativas de reciclagem, hortas escolares, permitindo que as crianças observem, experimentem e contextualizem os conteúdos.

d) Produção criativa:

Estímulo à produção de desenhos, cartazes, maquetes, peças teatrais, músicas e vídeos criados pelas próprias crianças, promovendo protagonismo e autoria.

2.7. Conteúdos Programáticos

MÓDULO 1: O que é ser consumidor?

- Conceito de consumo e consumidor
- Relações de consumo no cotidiano (casa, escola, comunidade)
- Direitos básicos do consumidor (linguagem adaptada para crianças)
- Atividades: Roda de conversa, desenho "Eu sou consumidor", teatro de fantoches

MÓDULO 2: Necessidades x Desejos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Diferença entre o que precisamos e o que queremos
- Priorização de necessidades
- Reflexão sobre consumo impulsivo
- Atividades: Jogo "Lista de compras", classificação de produtos, dinâmica em grupo

MÓDULO 3: O valor das coisas e o uso do dinheiro

- De onde vem o dinheiro?
- Trabalho, esforço e valor
- Noções básicas de economia (guardar, poupar, gastar com responsabilidade)
- Atividades: Jogo de simulação de compras, cofrinho solidário, matemática aplicada

MÓDULO 4: Cuidando do meio ambiente: Reduzir, Reutilizar, Reciclar

- Impactos do consumo excessivo no meio ambiente
- Práticas dos 3Rs (Reduzir, Reutilizar, Reciclar)
- Separação de lixo, compostagem, economia de água e energia
- Atividades: Oficina de brinquedos com materiais recicláveis, plantio de mudas, visita a cooperativa

MÓDULO 5: Publicidade: o que é e como nos influencia

- O que é publicidade?
- Publicidade infantil e suas estratégias
- Desenvolvimento de senso crítico
- Atividades: Análise de comerciais, criação de propagandas conscientes, debate adaptado



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

MÓDULO 6: Meus direitos, meus deveres

- Direitos das crianças como consumidoras
- Deveres e responsabilidades
- Respeito, ética e cidadania
- Atividades: Mural de direitos e deveres, dramatização de situações, música temática

2.8. Recursos Didáticos

- Cartilhas ilustradas em linguagem infantil
- Jogos educativos (tabuleiro, cartas, quebra-cabeças)
- Vídeos educativos curtos e animados
- Fantoches e materiais para dramatização
- Materiais recicláveis para oficinas
- Sementes, mudas e materiais para plantio
- Datashow e caixas de som para apresentações

2.9. Cronograma

- Mês 1 a 2: Articulação com escolas, apresentação do programa, capacitação de educadores
- Mês 3 a 11: Realização de oficinas mensais em cada escola (2h/escola)
- Mês 12: Evento de encerramento com apresentações das crianças e entrega de certificados

2.10. Avaliação

- Observação da participação e envolvimento das crianças



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Análise de produções (desenhos, teatros, maquetes)
- Feedback de professores e familiares
- Aplicação de atividade lúdica de avaliação de aprendizagem (jogo, quiz)

2.11. Resultados Esperados

- Crianças capazes de diferenciar necessidades de desejos
- Desenvolvimento de atitudes mais conscientes em relação ao consumo e ao meio ambiente
- Multiplicação de conhecimentos na família e comunidade
- Formação de base sólida para cidadania consumerista

3. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON JOVEM (11 a 17 anos)

3.1. Justificativa

A adolescência é marcada por intensas transformações biológicas, psicológicas e sociais, período em que jovens começam a exercer maior autonomia em decisões de consumo, gerenciar mesadas e primeiros rendimentos, e sofrem forte influência de redes sociais, influenciadores digitais e pressão de pares.

Segundo dados do Banco Central, grande parte dos jovens brasileiros ingressa na vida adulta sem educação financeira adequada, resultando em endividamento precoce, uso inadequado de crédito e vulnerabilidade a fraudes. A educação para o consumo nessa fase é fundamental para formar cidadãos críticos, conscientes de seus direitos e capazes de tomar decisões financeiras responsáveis.

3.2. Objetivo Geral



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Capacitar adolescentes e jovens para o exercício consciente, crítico e responsável do consumo, promovendo conhecimento sobre direitos do consumidor, educação financeira, consumo sustentável e empoderamento para a resolução de conflitos consumeristas.

3.3. Objetivos Específicos

- Aprofundar conhecimentos sobre o Código de Defesa do Consumidor
- Desenvolver competências de educação financeira (orçamento, poupança, crédito responsável)
- Promover reflexão crítica sobre consumismo, publicidade e redes sociais
- Capacitar para a resolução de conflitos de consumo (reclamação, mediação, juizados)
- Formar multiplicadores de conhecimento
- Realizar fiscalizações educativas acompanhadas

3.4. Público-Alvo

Adolescentes de 11 a 17 anos matriculados em escolas públicas municipais e estaduais de Maricá/RJ (Ensino Fundamental II e Ensino Médio – 6º ao 9º ano e 1ª a 3ª série).

3.5. Meta Quantitativa

Capacitar 2.000 adolescentes em 12 meses, em ao menos 10 escolas, com formação de 50 multiplicadores e realização de 5 fiscalizações educativas acompanhadas.

3.6. Metodologia

O Procon Jovem utilizará metodologias participativas e de protagonismo juvenil, estimulando autonomia, criatividade e engajamento:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

a) Debates e rodas de diálogo:

Discussões sobre temas contemporâneos (consumismo, publicidade abusiva, superendividamento, consumo digital)

b) Estudos de caso:

Análise de situações reais de conflitos de consumo, com proposição de soluções

c) Oficinas práticas:

Elaboração de orçamento pessoal, simulação de compras, análise de contratos

d) Produção de conteúdos digitais:

Criação de vídeos, podcasts, posts para redes sociais, campanhas de conscientização

e) Visitas técnicas e fiscalizações educativas:

Acompanhamento de fiscalizações do Procon em estabelecimentos comerciais, com orientação pedagógica

3.7. Conteúdos Programáticos

MÓDULO 1: Código de Defesa do Consumidor – Princípios e Direitos Básicos

- Histórico e importância do CDC
- Conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço
- Direitos básicos (art. 6º do CDC)
- Princípios da Política Nacional das Relações de Consumo
- Atividades: Leitura e discussão de casos, quiz interativo

MÓDULO 2: Educação Financeira – Planejando o Futuro

- Orçamento pessoal e familiar
- Diferença entre renda, despesas, poupança e investimento
- Uso consciente do crédito (cartões, empréstimos, financiamentos)



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Armadilhas do superendividamento
- Metas SMART aplicadas às finanças pessoais
- Atividades: Planilha de orçamento, simulação de decisões financeiras, jogo "Vida Financeira"

MÓDULO 3: Consumo Sustentável e Responsabilidade Socioambiental

- Impactos ambientais e sociais do consumo
- Economia circular e consumo consciente
- Compras éticas (comércio justo, produtos locais, redução de desperdícios)
- Atividades: Cálculo de pegada ecológica, visita a cooperativa ou feira orgânica, debate sobre moda sustentável

MÓDULO 4: Comércio Eletrônico e Consumo Digital

- Direitos específicos no e-commerce (Lei nº 7.962/2013)
- Direito de arrependimento (7 dias)
- Segurança digital (senhas, dados pessoais, golpes online)
- Proteção de dados (LGPD)
- Atividades: Análise de sites, identificação de golpes, criação de cartilha digital

MÓDULO 5: Publicidade, Marketing e Influência Digital

- Como funciona a publicidade?
- Publicidade enganosa e abusiva
- Marketing de influência e redes sociais
- Desenvolvimento de senso crítico
- Atividades: Análise de campanhas publicitárias, debate sobre influenciadores, criação



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

de campanha consciente

MÓDULO 6: Resolução de Conflitos de Consumo

- Como e onde reclamar (Procon, Consumidor.gov.br, SAC)
- Mediação e conciliação
- Juizados Especiais Cíveis
- Prazos, documentos e procedimentos
- Atividades: Simulação de atendimento no Procon, elaboração de reclamação, role-play de mediação

MÓDULO 7: Formação de Multiplicadores

- Técnicas de comunicação e mobilização
- Elaboração de materiais educativos
- Planejamento de ações com colegas e comunidade
- Atividades: Criação de campanha de conscientização, apresentação em outras turmas, evento na escola

MÓDULO 8: Fiscalizações Educativas Acompanhadas

- Preparação teórica sobre fiscalização do Procon
- Acompanhamento in loco de fiscalização em estabelecimentos comerciais
- Observação de roteiro de inspeção, direitos verificados, interação com comerciantes
- Relatório da experiência
- Meta: 5 fiscalizações em 12 meses, com grupos de 10 estudantes cada

3.8. Recursos Didáticos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Cartilhas e guias em linguagem jovem
- Vídeos, documentários e casos reais
- Simuladores online de orçamento e investimento
- Materiais digitais (e-books, infográficos, podcasts)
- Plataformas interativas (Kahoot, Mentimeter)
- Acesso ao Consumidor.gov.br para demonstrações práticas

3.9. Cronograma

- Mês 3 a 4: Seleção de escolas, apresentação do programa, formação de turmas
- Mês 5 a 11: Módulos mensais (4h/escola/mês)
- Mês 6, 8, 9, 10, 11: Fiscalizações educativas acompanhadas (1 por mês)
- Mês 12: Evento de encerramento com apresentação de projetos dos multiplicadores

3.10. Avaliação

- Participação em debates e atividades
- Produção de conteúdos (vídeos, posts, relatórios)
- Avaliação escrita (múltipla escolha e dissertativa)
- Apresentação de projetos de multiplicação
- Feedback de professores e coordenadores

3.11. Resultados Esperados

- Jovens empoderados e conhecedores de seus direitos
- Desenvolvimento de competências financeiras básicas
- Formação de multiplicadores que disseminem conhecimento
- Mudanças de atitudes e comportamentos de consumo



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Maior procura por serviços do Procon por jovens conscientes

4. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON SÊNIOR (60 anos ou mais)

4.1. Justificativa

A população idosa brasileira cresce aceleradamente, e com ela, a necessidade de políticas públicas específicas que garantam direitos e protejam esse público vulnerável. Pessoas idosas são frequentemente alvos de práticas abusivas, fraudes, golpes financeiros, publicidade enganosa e desrespeito a direitos específicos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e no CDC.

A educação para o consumo voltada a idosos deve considerar linguagem acessível, ritmo adequado, temas pertinentes à realidade desse público (planos de saúde, medicamentos, previdência, empréstimos consignados) e respeito à sua experiência de vida.

4.2. Objetivo Geral

Promover o empoderamento de pessoas idosas para o exercício consciente e seguro de seus direitos como consumidores, prevenindo vulnerabilidades, fraudes e abusos, e garantindo acesso a informações claras e acessíveis sobre relações de consumo.

4.3. Objetivos Específicos

- Informar sobre direitos do consumidor e direitos específicos da pessoa idosa
- Prevenir golpes, fraudes e práticas abusivas
- Esclarecer sobre planos de saúde, medicamentos, serviços bancários e previdência
- Promover autonomia e autodefesa



- Articular com rede de proteção à pessoa idosa

4.4. Público-Alvo

Pessoas com 60 anos ou mais, prioritariamente em situação de vulnerabilidade social, frequentadoras de centros de convivência, grupos de terceira idade, CRAS, igrejas e associações de moradores.

4.5. Meta Quantitativa

Capacitar 500 pessoas com 60 anos ou mais em 12 meses, em ao menos 10 eventos.

4.6. Metodologia

O Procon Sênior utilizará metodologia adaptada às características da faixa etária, com:

a) Linguagem acessível e respeitosa:

Uso de vocabulário claro, evitando juridiquês e termos técnicos

b) Ritmo adequado:

Pausas, repetições, esclarecimento de dúvidas, respeito ao tempo de compreensão

c) Materiais com letras ampliadas:

Cartilhas e folders com fontes grandes e design limpo

d) Formato de conversa:

Palestras dialogadas, rodas de conversa, troca de experiências

e) Articulação intersetorial:

Parcerias com Conselho Municipal do Idoso, Ministério Público, Defensoria Pública, CRAS, UBS



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

4.7. Conteúdos Programáticos

MÓDULO 1: Direitos do Consumidor e Direitos da Pessoa Idosa

- Código de Defesa do Consumidor
- Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003)
- Direitos prioritários (atendimento, filas, assentos)
- Descontos e gratuidades
- Atividades: Roda de conversa, distribuição de cartilha

MÓDULO 2: Como Evitar Golpes, Fraudes e Práticas Abusivas

- Golpes mais comuns contra idosos (telefone, internet, porta a porta)
- Empréstimos consignados fraudulentos
- Vendas casadas e contratos abusivos
- Telemarketing abusivo
- Sinais de alerta e como se proteger
- Atividades: Relatos de experiências, vídeos educativos, orientação prática

MÓDULO 3: Planos de Saúde – Direitos e Cuidados

- Direitos dos beneficiários de planos de saúde
- Reajustes por faixa etária (limites legais)
- Coberturas obrigatórias
- Carências, rescisões e portabilidade
- Como reclamar à ANS
- Atividades: Esclarecimento de dúvidas individuais, orientação sobre documentos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

MÓDULO 4: Medicamentos – Genéricos, Similares e Descontos

- Diferença entre medicamentos de referência, genéricos e similares
- Programas de desconto (Farmácia Popular, programas privados)
- Direito à informação clara sobre medicamentos
- Cuidados com automedicação e compras pela internet
- Atividades: Visita a farmácia parceira, demonstração prática

MÓDULO 5: Serviços Bancários e Previdência

- Tarifas bancárias (o que pode e não pode ser cobrado)
- Empréstimos consignados (cuidados, taxas, margem consignável)
- Cartões de crédito consignado
- Benefícios previdenciários (INSS)
- Como evitar fraudes e golpes financeiros
- Atividades: Simulação de análise de contrato, esclarecimentos individuais

MÓDULO 6: Como e Onde Reclamar

- Procon Municipal
- Consumidor.gov.br
- Ministério Público (Promotoria do Idoso)
- Delegacia do Idoso
- Defensoria Pública
- Disque 100 (denúncias de violação de direitos)
- Atividades: Demonstração prática de canais, auxílio no registro de reclamação

4.8. Recursos Didáticos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Cartilhas com letras ampliadas
- Folders ilustrados e de fácil compreensão
- Vídeos educativos curtos
- Microfone e som para garantir audibilidade
- Projetor para apresentações visuais
- Listas de contatos úteis (Procon, Delegacia, MP, Defensoria)

4.9. Cronograma

- Mês 4 a 12: Realização de 10 eventos (palestras/rodas de conversa) em centros de convivência, CRAS, igrejas, associações (média de 50 pessoas por evento)
- Periodicidade: Aproximadamente 1 evento por mês, com concentração maior nos meses finais

4.10. Avaliação

- Feedback oral dos participantes ao final de cada encontro
- Relatos de situações esclarecidas ou problemas resolvidos
- Número de participantes atendidos individualmente após os eventos
- Parceria consolidada com rede de proteção

4.11. Resultados Esperados

- Idosos mais informados e empoderados
- Redução de vulnerabilidades a golpes e fraudes
- Maior procura por serviços de defesa do consumidor
- Fortalecimento da rede de proteção à pessoa idosa



5. PLANO PEDAGÓGICO – PROCON CAPACITA (Comerciantes e Prestadores de Serviços)

5.1. Justificativa

A efetividade da defesa do consumidor depende não apenas do empoderamento dos consumidores, mas também da capacitação de fornecedores para o cumprimento adequado de suas obrigações legais. Muitos conflitos de consumo decorrem de desconhecimento, por parte de comerciantes e prestadores de serviços, das normas do CDC, resultando em práticas irregulares, reclamações, processos administrativos e judiciais.

O Procon Capacita promove cultura de cumprimento voluntário da legislação consumerista, redução de conflitos, melhoria da qualidade do atendimento e fortalecimento de relações comerciais baseadas na boa-fé e na transparência.

5.2. Objetivo Geral

Capacitar comerciantes, prestadores de serviços, microempreendedores individuais (MEI) e profissionais autônomos sobre o Código de Defesa do Consumidor, promovendo conhecimento das obrigações legais, prevenção de práticas abusivas e adoção de boas práticas comerciais.

5.3. Objetivos Específicos

- Promover conhecimento sobre princípios, direitos e obrigações previstos no CDC
- Prevenir práticas comerciais irregulares ou abusivas
- Melhorar qualidade do atendimento ao consumidor
- Fortalecer cultura de solução amigável de conflitos
- Estreitar relações entre Procon e comércio local



5.4. Público-Alvo

Comerciantes, prestadores de serviços, microempreendedores individuais (MEI), profissionais autônomos, representantes de associações comerciais, CDL (Câmara de Dirigentes Lojistas), sindicatos e federações empresariais de Maricá/RJ.

5.5. Meta Quantitativa

Capacitar 500 comerciantes e prestadores de serviços em 12 meses, em ao menos 10 eventos.

5.6. Metodologia

O Procon Capacita utilizará metodologia prática e voltada ao cotidiano empresarial:

a) Capacitações presenciais:

Palestras, workshops e cursos em auditórios, associações comerciais ou espaços cedidos por parceiros

b) Webinars e lives:

Transmissões online para ampliar alcance e facilitar participação

c) Linguagem prática:

Foco em exemplos reais, casos práticos, modelos de documentos

d) Parcerias estratégicas:

Sebrae, associações comerciais, CDL, sindicatos, federações

5.7. Conteúdos Programáticos

MÓDULO 1: Código de Defesa do Consumidor – Princípios e Obrigações dos Fornecedores

- Princípios da Política Nacional das Relações de Consumo



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço
- Direitos básicos do consumidor (art. 6º)
- Responsabilidade civil do fornecedor
- Atividades: Exposição dialogada, estudo de casos

MÓDULO 2: Oferta, Publicidade e Práticas Comerciais

- Princípio da vinculação da oferta (art. 30)
- Informação clara, precisa e ostensiva
- Publicidade enganosa e abusiva (art. 37)
- Práticas abusivas vedadas (art. 39)
- Venda casada, recusa de venda, envio não solicitado
- Atividades: Análise de peças publicitárias, correção de práticas irregulares

MÓDULO 3: Venda a Distância e Comércio Eletrônico

- Decreto nº 7.962/2013 (e-commerce)
- Informações obrigatórias em sites
- Direito de arrependimento (7 dias)
- Prazos de entrega e reembolso
- Segurança e proteção de dados (LGPD)
- Atividades: Checklist de conformidade para e-commerce, revisão de sites

MÓDULO 4: Garantia, Vícios de Produtos e Serviços, Assistência Técnica

- Diferença entre garantia legal e contratual
- Prazos de reclamação (30 ou 90 dias – arts. 26 e 18)
- Responsabilidade solidária na cadeia de fornecimento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Obrigações da assistência técnica
- Troca, devolução, abatimento de preço
- Atividades: Simulação de atendimento de reclamação, elaboração de política de trocas

MÓDULO 5: Cobrança de Dívidas – Limites e Vedações

- Práticas permitidas e proibidas na cobrança (art. 42)
- Bancos de dados e cadastros de consumidores (arts. 43 e 44)
- Negativação (prazos, comunicação prévia, exclusão)
- Atividades: Análise de casos de cobrança abusiva, orientação sobre processos corretos

MÓDULO 6: Como Resolver Reclamações de Consumidores – Boas Práticas

- Atendimento de reclamações com empatia e eficiência
- SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) – Decreto nº 11.034/2022
- Consumidor.gov.br – como funciona e vantagens para empresas
- Mediação e conciliação
- Atividades: Role-play de atendimento, cadastro no Consumidor.gov.br

MÓDULO 7: Relação com o Procon – Procedimentos Administrativos

- Fiscalização do Procon (roteiro, documentos)
- Notificações e prazos de resposta
- Audiências de conciliação
- Processos administrativos e sanções (multa, interdição, apreensão)
- Defesa e recursos
- Atividades: Modelo de resposta a notificação, orientação sobre direito de defesa



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

5.8. Recursos Didáticos

- Guias práticos e cartilhas empresariais
- Modelos de documentos (política de trocas, termos de garantia, resposta a notificações)
- Apresentações visuais (slides)
- Plataforma de webinar
- Certificados de participação

5.9. Cronograma

- Mês 4 a 12: Realização de 10 eventos (4h cada), distribuídos ao longo dos meses, em parceria com associações comerciais e CDL
- Periodicidade: Aproximadamente 1 evento por mês, com média de 50 participantes por evento

5.10. Avaliação

- Pesquisa de satisfação ao final de cada evento
- Avaliação de aprendizagem (quiz online)
- Adesão ao Consumidor.gov.br e redução de reclamações não respondidas
- Feedback de associações comerciais parceiras

5.11. Resultados Esperados

- Comerciantes mais conhecedores de suas obrigações legais
- Redução de práticas irregulares e abusivas
- Melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Aumento de soluções amigáveis de conflitos
- Fortalecimento da relação Procon-comércio local

6. Transversalidade e Integração

Os quatro programas serão desenvolvidos de forma integrada e complementar, promovendo:

- Educação ao longo da vida: Do consumo infantil à proteção da pessoa idosa
- Prevenção e resolução de conflitos: Consumidores informados e fornecedores capacitados
- Sustentabilidade e responsabilidade social: Consumo consciente em todas as faixas etárias
- Empoderamento e cidadania: Formação de cidadãos críticos, autônomos e participativos.



BÁRBARA DOS SANTOS BARRETO VILLAS BOAS

CPF. Nº 131.823.017-99

Coordenadora Responsável

INSTITUTO
BAHIA:16254419000100

Assinado digitalmente por INSTITUTO
BAHIA:16254419000100
DN: cn=INSTITUTO
BAHIA:16254419000100, o=ICP-Brasil,
ou=presencial,
email=ADM@INSTITUTOBAHIA.ORG.BR
Data: 2025.10.24 14:51:48 -03'00'

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS

Diretora Presidente

Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

MANUAL DE COMPRAS, AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

INSTITUTO EXITTUS DE GESTÃO

Razão Social: INSTITUTO EXITTUS DE GESTÃO

CNPJ: 16.254.419/0001-00

Versão: 1.0

Data de Aprovação: outubro de 2025

Aprovado por: Conselho de Administração

Vigência: Indeterminada, até revogação expressa



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Sumário

APRESENTAÇÃO	6
1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	6
1.1 FINALIDADE	6
1.2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO	7
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	10
2.1 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	10
2.2 DIRETRIZES OPERACIONAIS	11
2.3 VEDAÇÕES E RESTRIÇÕES	12
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	12
3.1 GOVERNANÇA DAS CONTRATAÇÕES	12
3.2 ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA	13
3.3 ESTRUTURA EXECUTIVA	13
3.4 COMISSÕES ESPECIALIZADAS	15
3.5 GESTORES DE CONTRATOS	16
4. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO	17
4.1 CLASSIFICAÇÃO GERAL	17
4.2 CONTRATAÇÃO DIRETA	17
4.2.1 Dispensa de Processo Cotação Pública (até R\$ 50.000,00)	17
4.2.2 Ratificação Posterior	18
4.3 PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO	18
4.3.1 Características (R\$ 50.000,00)	18
4.3.2 Convite Eletrônico	19
4.4 PROCESSO SELETIVO FORMAL	20
4.4.1 Características (R\$ 50.001,00 a R\$ 1.000.000,00)	20
4.5 PROCESSO SELETIVO ESPECIAL	21



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

4.5.1 Características (Acima de R\$ 1.000.000,00)	21
5. PROCESSOS DE AQUISIÇÃO	22
5.1 PLANEJAMENTO ANUAL DE CONTRATAÇÕES.....	22
5.1.1 Elaboração do Plano Anual.....	22
5.1.2 Revisão e Atualização.....	23
5.2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E TERMO DE REFERÊNCIA.....	24
5.2.1 Elaboração de Especificações	24
5.2.2 Termo de Referência.....	25
5.3 PESQUISA DE PREÇOS E ESTIMATIVA DE CUSTOS	25
5.3.1 Metodologias de Pesquisa.....	25
5.3.2 Critérios de Valoração	26
5.4 ABERTURA E INSTRUÇÃO DO PROCESSO.....	26
5.4.1 Documentação Obrigatória	26
5.4.2 Numeração e Controle	27
6. GESTÃO DE FORNECEDORES	27
6.1 POLÍTICA DE FORNECEDORES.....	27
6.2 CADASTRO DE FORNECEDORES	28
6.2.1 Sistema de Cadastramento	28
6.2.2 Documentação para Cadastramento Pessoas Jurídicas:	28
6.2.3 Categorização de Fornecedores	29
6.3 QUALIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO	30
6.3.1 Critérios de Qualificação	30
6.3.2 Sistema de Avaliação de Desempenho	31
6.4 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	32
6.4.1 Programa de Capacitação.....	32
6.4.2 Parcerias Estratégicas	32
7. CONTROLES INTERNOS	32
7.1 SISTEMA DE CONTROLES	32



7.2 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES	33
7.2.1 Princípio da Segregação.....	33
7.3 DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO.....	34
7.3.1 Organização de Processos.....	34
7.3.2 Guarda e Conservação	35
7.4 CONTROLE DE RECEBIMENTO	35
7.4.1 Procedimentos de Recebimento	35
7.4.2 Controle de Conformidade.....	36
7.5 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	37
7.5.1 Designação de Gestores	37
7.5.2 Atividades de Gestão	37
7.5.3 Indicadores de Desempenho	37
8. GESTÃO DE ESTOQUES E PATRIMÔNIO.....	38
8.1 POLÍTICA DE ESTOQUES	38
8.1.1 Categorização de Materiais.....	38
8.2 CONTROLE PATRIMONIAL.....	39
8.2.1 Classificação Patrimonial.....	39
8.2.2 Inventário Físico	40
9. SISTEMA DE INFORMAÇÕES.....	40
9.1 PLATAFORMA DIGITAL	40
9.2 TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO.....	40
9.2.1 Portal da Transparência.....	40
9.2.2 Atendimento ao Público.....	41
10. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO	41
10.1 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO INTERNA	41
10.1.1 Público-Alvo	41
10.1.2 Conteúdo Programático	41
10.2 CERTIFICAÇÃO E RECICLAGEM.....	42



11. AUDITORIA E COMPLIANCE	42
11.1 AUDITORIA INTERNA.....	42
11.1.1 Escopo de Auditoria.....	42
11.2 COMPLIANCE E ÉTICA	43
11.2.1 Programa de Compliance.....	43
11.2.2 Código de Conduta	43
12. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	43
12.1 SITUAÇÕES ESPECIAIS.....	43
12.1.1 Contratações de Emergência.....	44
12.1.2 Fornecedor Único	44
12.2 PENALIDADES E SANÇÕES	44
12.2.1 Tipos de Penalidades	44
12.3 RECURSOS ADMINISTRATIVOS.....	45
12.3.1 Direito de Recurso	45
12.3.2 Procedimento Recursal	46
12.4 ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES.....	46
12.4.1 Competência para Alteração	46
12.4.2 Processo de Atualização	46
12.5 CASOS OMISSOS	46
12.6 REVOGAÇÃO	47



APRESENTAÇÃO

O presente Manual de Compras, Aquisições e Contratações do Instituto Exittus de Gestão foi elaborado com o objetivo de estabelecer diretrizes claras e transparentes para todos os processos de contratação da organização. Este documento representa o compromisso da entidade com a boa gestão dos recursos públicos e privados sob sua responsabilidade.

O Instituto Exittus de Gestão, reconhecendo sua responsabilidade social e o compromisso com a eficiência na aplicação de recursos, desenvolveu este manual como instrumento de governança corporativa, garantindo que todas as aquisições sejam realizadas de forma transparente, competitiva e economicamente vantajosa.

Este manual não apenas atende às exigências legais vigentes, mas também estabelece um padrão de excelência operacional que reflete os valores e princípios institucionais da organização. Sua implementação contribui para o fortalecimento da gestão administrativa e para o alcance dos objetivos estratégicos da entidade.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Este Manual estabelece os procedimentos e normas para compras, aquisições e contratações do Instituto Exittus de Gestão, em consonância com as melhores práticas de governança e em observância integral à legislação aplicável:

Estatuto Social da Entidade e seus regulamentos internos

Lei Federal nº 13.019/2014 (Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil)

Lei Federal nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos)



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal)

Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018)

Princípios da administração pública aplicáveis ao terceiro setor

Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade aplicáveis às entidades sem fins lucrativos

1.2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este Manual aplica-se integralmente a todas as unidades organizacionais do Instituto Exittus de Gestão e abrange todas as modalidades de aquisição e contratação, incluindo, mas não se limitando a:

Bens e Materiais:

- Material de expediente e consumo
- Equipamentos de informática e tecnologia
- Mobiliário e utensílios
- Material médico-hospitalar (quando aplicável)
- Veículos e equipamentos especializados
- Material de limpeza e higienização
- Materiais de segurança e proteção individual

Serviços Diversos:

- Serviços técnicos especializados
- Consultoria e assessoria
- Serviços de tecnologia da informação
- Manutenção predial e de equipamentos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Serviços de limpeza e conservação
- Segurança patrimonial
- Serviços gráficos e de comunicação
- Treinamento e capacitação

Obras e Locações:

- Obras e reformas prediais
- Instalações e adequações
- Locação de imóveis
- Locação de equipamentos
- Locação de veículos

Contratações Especiais:

- Serviços de auditoria
- Serviços jurídicos especializados
- Serviços bancários e financeiros

1.3 DEFINIÇÕES E CONCEITOS

Para os efeitos deste Manual, considera-se:

Aquisição: Todo processo de obtenção de bens, serviços ou direitos necessários às atividades finalísticas e meio da entidade, mediante contraprestação financeira ou não.

Contratação: Processo formal de estabelecimento de relação jurídica com terceiros para fornecimento de bens, prestação de serviços ou execução de obras.

Contratação Direta: Modalidade de contratação que dispensa processo competitivo, utilizada



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

em situações específicas previstas neste manual e na legislação aplicável.

Cotação: Processo de consulta ao mercado para conhecimento de preços, condições de pagamento e especificações técnicas de bens ou serviços.

Fornecedor: Pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, que tenha condições de fornecer bens, prestar serviços ou executar obras para a entidade.

Gestor de Contrato: Servidor ou colaborador designado para acompanhar e fiscalizar a execução contratual, com competência técnica na área objeto do contrato.

Ordem de Compra: Documento que formaliza a autorização para fornecimento de bens ou prestação de serviços de menor complexidade.

Planejamento de Contratações: Processo sistêmico de identificação, especificação e programação das necessidades de contratação da entidade.

Processo Administrativo: Conjunto ordenado de documentos e atos que fundamentam e registram todo o procedimento de contratação.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A implementação deste Manual visa alcançar os seguintes objetivos:

- Garantir a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência
- Promover a competitividade e buscar a proposta mais vantajosa para a entidade



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Assegurar a transparência nos processos de contratação
- Estabelecer controles internos eficazes
- Padronizar procedimentos e rotinas
- Capacitar equipes envolvidas nos processos
- Minimizar riscos operacionais e de compliance
- Otimizar a aplicação de recursos financeiros

2. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

2.1 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O Instituto Exittus de Gestão, em todas as suas contratações, observará rigorosamente os seguintes princípios:

LEGALIDADE: Todas as contratações deverão observar estritamente as disposições legais aplicáveis, as normas regulamentares pertinentes e as diretrizes estabelecidas neste manual. Nenhum ato de contratação poderá contrariar a legislação vigente ou os regimentos internos da entidade.

IMPESSOALIDADE: Os processos de contratação serão conduzidos de forma objetiva, sem favorecimentos pessoais, políticos ou de qualquer natureza. As decisões serão baseadas exclusivamente em critérios técnicos e econômicos previamente estabelecidos.

MORALIDADE: Todas as contratações observarão padrões éticos elevados, vedando-se práticas que contrariem os valores morais e a probidade administrativa. A entidade não tolerará qualquer forma de corrupção, conflito de interesses ou conduta antiética.

PUBLICIDADE: Os atos de contratação terão ampla divulgação, respeitados os casos de sigilo



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

legal. As informações sobre processos de contratação estarão disponíveis para consulta pública, observadas as disposições da Lei de Acesso à Informação.

EFICIÊNCIA: As contratações buscarão sempre o melhor resultado na aplicação dos recursos disponíveis, com foco na otimização da relação custo-benefício e no alcance dos objetivos institucionais.

COMPETITIVIDADE: Será promovida ampla concorrência entre fornecedores, garantindo-se igualdade de condições a todos os interessados e estimulando-se a apresentação de propostas mais vantajosas.

SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES: As atividades de solicitação, autorização, execução e controle dos processos de contratação serão exercidas por agentes distintos, como forma de fortalecer os controles internos.

2.2 DIRETRIZES OPERACIONAIS

Planejamento Estratégico: Todas as contratações deverão estar alinhadas com o planejamento estratégico da entidade e contribuir para o alcance de seus objetivos institucionais.

Sustentabilidade: Será dada preferência a fornecedores e produtos que adotem práticas sustentáveis, contribuindo para a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento social.

Inovação Tecnológica: A entidade priorizará soluções tecnológicas inovadoras que contribuam para a modernização de seus processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Desenvolvimento Local: Quando possível e economicamente vantajoso, será dada preferência a fornecedores locais e regionais, contribuindo para o desenvolvimento da economia local.

Padronização: Será buscada a padronização de bens e serviços, visando a redução de custos, facilidade de manutenção e otimização de estoques.

Qualidade: As contratações priorizarão a qualidade dos bens e serviços, considerando não apenas o preço, mas também a durabilidade, eficiência e adequação às necessidades da entidade.

2.3 VEDAÇÕES E RESTRIÇÕES

É vedado aos agentes envolvidos nos processos de contratação:

- Direcionar ou frustrar o caráter competitivo dos processos seletivos
- Estabelecer especificações que direcionem para marca ou fornecedor específico
- Aceitar vantagens pessoais de qualquer natureza
- Divulgar informações privilegiadas antes da publicação oficial
- Participar de processos em que tenham interesse direto ou indireto
- Manter relacionamento comercial com fornecedores fora do âmbito institucional
- Solicitar ou aceitar presentes, cortesias ou hospitalidades de fornecedores

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

3.1 GOVERNANÇA DAS CONTRATAÇÕES

A estrutura de governança das contratações do Instituto Exittus de Gestão está organizada em níveis hierárquicos com competências específicas e bem definidas, garantindo a segregação de funções e o adequado controle dos processos.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

3.2 ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

ASSEMBLEIA GERAL:

- Aprovar alterações significativas no Manual de Compras
- Deliberar sobre contratações estratégicas acima de R\$ 500.000,00
- Aprovar políticas de contratação de longo prazo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

Competências específicas em contratações:

- Aprovar o Manual de Compras e Contratações e suas alterações
- Autorizar contratações entre R\$ 100.000,01 e R\$ 500.000,00
- Definir diretrizes estratégicas para contratações
- Aprovar o Plano Anual de Contratações
- Designar auditores independentes para avaliação dos processos
- Estabelecer limites de alçada para aprovação de despesas
- Aprovar contratos de risco ou de natureza especial

CONSELHO FISCAL:

- Acompanhar a execução orçamentária relacionada às contratações
- Emitir pareceres sobre a adequação dos processos de contratação
- Verificar o cumprimento das normas legais e regulamentares

3.3 ESTRUTURA EXECUTIVA

DIRETORIA EXECUTIVA:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Composição: Diretora-Presidente, Diretora-Secretária e Diretor-Tesoureiro

Competências em contratações:

- Autorizar contratações entre R\$ 10.000,01 e R\$ 100.000,00
- Nomear Comissões de Compras e Pregoeiros
- Homologar processos de contratação de sua competência
- Designar gestores de contratos
- Aprovar termos aditivos dentro de sua alçada
- Autorizar rescisões contratuais fundamentadas
- Aplicar penalidades a fornecedores inadimplentes

SUPERINTENDÊNCIA GERAL:

O Superintendente Geral, nomeado pela Diretoria Executiva, possui as seguintes atribuições:

- Coordenar todo o sistema de compras da entidade
- Autorizar contratações até R\$ 100.000,00
- Supervisionar o cumprimento deste manual
- Manter atualizado o cadastro de fornecedores
- Elaborar relatórios gerenciais sobre contratações
- Propor melhorias nos processos de contratação
- Coordenar a elaboração do Plano Anual de Contratações

SUPERINTENDÊNCIA DE COMPRAS:

Estrutura especializada responsável pela operacionalização dos processos:

- Gerência de Processos Licitatórios
- Gerência de Contratos e Acompanhamento
- Setor de Cadastro de Fornecedores



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Setor de Pesquisa de Preços e Mercado
- Setor de Almoxarifado e Patrimônio

3.4 COMISSÕES ESPECIALIZADAS

COMISSÃO PERMANENTE DE COMPRAS E AQUISIÇÕES:

Composição mínima:

- Um Presidente (Bacharel em Direito, Contabilidade ou Administração)
- Dois membros efetivos (com conhecimento técnico na área)
- Dois membros suplentes

Mandato: 1 (um) ano, permitida recondução

Dedicação: Mínima de 20 horas semanais aos trabalhos da comissão

Competências:

- Conduzir processos compras e aquisições complexos
- Analisar recursos administrativos
- Emitir pareceres técnico-jurídicos
- Propor melhorias nos procedimentos
- Elaborar relatórios de atividades

COMISSÃO DE RECEBIMENTO:

- Verificar a conformidade dos bens e serviços entregues
- Atestar o recebimento definitivo
- Comunicar irregularidades encontradas
- Emitir termos de recebimento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL:

- Avaliar bens para alienação ou baixa patrimonial
- Definir critérios de depreciação
- Acompanhar inventários gerais

3.5 GESTORES DE CONTRATOS

Todo contrato de valor superior a R\$ 1.000.000,00 terá um gestor designado, com as seguintes características:

Perfil Desejado:

- Formação técnica compatível com o objeto
- Experiência mínima de 2 anos em gestão de contratos
- Conhecimento da legislação aplicável
- Capacidade de negociação e relacionamento interpessoal

Atribuições:

- Acompanhar a execução contratual
- Fiscalizar o cumprimento das obrigações
- Atestar a prestação dos serviços
- Propor aplicação de penalidades
- Sugerir melhorias no contrato
- Manter comunicação com o fornecedor



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

4. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

4.1 CLASSIFICAÇÃO GERAL

As contratações do Instituto Exittus de Gestão são classificadas em função do valor estimado, da complexidade do objeto e das características específicas de cada aquisição. Esta classificação determina os procedimentos a serem adotados e o nível de formalização necessário.

4.2 CONTRATAÇÃO DIRETA

4.2.1 Dispensa de Processo Cotação Pública (até R\$ 50.000,00)

Esta modalidade destina-se a aquisições de pequeno valor e situações específicas que dispensam processo competitivo.

Situações de Aplicação:

- Aquisições de valor até R\$ 50.000,00 por item
- Situações de emergência comprovada
- Fornecedor exclusivo devidamente justificado
- Contratação de profissional renomado para serviços específicos
- Aquisição de bens ou serviços padronizados

Procedimentos Obrigatórios:

1. Solicitação formal da área demandante com justificativa
2. Pesquisa de preços com no mínimo 1 orçamento (preferencialmente 3)
3. Verificação de disponibilidade orçamentária



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

4. Análise da regularidade fiscal do fornecedor
5. Autorização do gestor competente
6. Emissão de ordem de compra ou contrato simplificado
7. Acompanhamento da entrega e pagamento

Documentação Mínima:

- Solicitação de compra devidamente justificada
- Orçamentos obtidos
- Comprovação da regularidade fiscal
- Autorização da autoridade competente
- Ordem de compra ou contrato

4.2.2 Ratificação Posterior

Em casos excepcionais de extrema urgência, onde há risco iminente à continuidade dos serviços essenciais, poderá haver contratação com ratificação posterior, observados os seguintes requisitos:

- Situação de emergência devidamente caracterizada
- Impossibilidade de aguardar processo seletivo regular
- Autorização prévia da Diretoria Executiva
- Relatório circunstanciado da situação
- Ratificação no prazo máximo de 30 dias

4.3 PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO

4.3.1 Características (R\$ 50.000,00)

Modalidade destinada a contratações de valor médio, com procedimentos simplificados, mas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

que garantam a competitividade.

Procedimentos:

1. Elaboração de termo de referência ou especificação técnica
2. Pesquisa de preços no mercado
3. Convite formal a no mínimo 3 fornecedores do ramo
4. Prazo mínimo de 3 dias úteis para apresentação de propostas
5. Sessão de abertura das propostas (pode ser reservada)
6. Análise e classificação das propostas
7. Verificação dos documentos do fornecedor vencedor
8. Adjudicação e homologação
9. Formalização do contrato

Critérios de Julgamento:

- Menor preço (para bens e serviços comuns)
- Melhor técnica (para serviços especializados)
- Técnica e preço (para serviços complexos)

4.3.2 Convite Eletrônico

Para maior agilidade e transparência, os convites poderão ser realizados através de plataforma eletrônica própria ou credenciada, garantindo:

- Ampla divulgação entre fornecedores cadastrados
- Registro automático de todos os procedimentos
- Maior agilidade no processo
- Redução de custos administrativos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

4.4 PROCESSO SELETIVO FORMAL

4.4.1 Características (R\$ 50.001,00 a R\$ 1.000.000,00)

Esta modalidade aplica-se a contratações de maior valor e complexidade, exigindo procedimentos mais rigorosos de seleção.

Fases do Processo:

1. Planejamento:

- Definição precisa do objeto
- Elaboração de termo de referência detalhado
- Estimativa de custos baseada em pesquisa de mercado
- Definição dos critérios de julgamento

2. Divulgação:

- Publicação de edital simplificado
- Divulgação no site da entidade
- Envio para fornecedores cadastrados
- Prazo mínimo de 8 dias para apresentação de propostas

3. Habilitação:

- Verificação da documentação de habilitação
- Análise da capacidade técnica e econômico-financeira
- Conferência da regularidade fiscal

4. Julgamento:

- Abertura e análise das propostas técnicas e de preços



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Classificação de acordo com os critérios estabelecidos
- Elaboração de relatório fundamentado

5. Recursos:

- Prazo de 3 dias úteis para interposição de recursos
- Análise e julgamento pela autoridade competente

6. Homologação:

- Verificação de todos os procedimentos
- Homologação pela autoridade competente
- Adjudicação ao vencedor

4.5 PROCESSO SELETIVO ESPECIAL

4.5.1 Características (Acima de R\$ 1.000.000,00)

Modalidade mais rigorosa, destinada a contratações de grande valor e alta complexidade.

Procedimentos Especiais:

- Edital detalhado com todas as especificações
- Publicação em meios oficiais de comunicação
- Prazo mínimo de 15 dias corridos para apresentação de propostas
- Sessão pública para abertura das propostas
- Comissão especializada para julgamento
- Possibilidade de vistoria técnica prévia
- Apresentação de amostras quando necessário



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Documentação Expandida:

- Projeto básico ou termo de referência completo
- Orçamento detalhado com planilhas de custos
- Cronograma de execução
- Memorial descritivo quando aplicável
- Especificações técnicas rigorosas

5. PROCESSOS DE AQUISIÇÃO

5.1 PLANEJAMENTO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

O planejamento das contratações é atividade fundamental para garantir a eficiência, economicidade e tempestividade das aquisições.

5.1.1 Elaboração do Plano Anual

O Plano Anual de Contratações (PAC) é elaborado até 31 de outubro de cada ano para execução no exercício seguinte, contendo:

Estrutura Mínima:

- Identificação de todas as necessidades de contratação
- Estimativa de custos baseada em pesquisa de mercado
- Cronograma de contratações ao longo do exercício
- Priorização das contratações por criticidade
- Fonte de recursos para cada contratação
- Responsáveis pela condução dos processos



Processo de Elaboração:

1. Levantamento de Necessidades (até 15/09):

- Consulta a todas as áreas da entidade
- Análise do histórico de contratações
- Projeção de demandas para o exercício seguinte
- Identificação de contratos com vencimento

2. Consolidação e Priorização (até 30/09):

- Organização por categoria de despesa
- Definição de prioridades estratégicas
- Análise de viabilidade orçamentária
- Identificação de contratações críticas

3. Validação e Aprovação (até 31/10):

- Revisão pela Superintendência de Compras
- Aprovação pela Diretoria Executiva
- Referendo do Conselho de Administração
- Publicação e divulgação interna

5.1.2 Revisão e Atualização

O PAC é revisado trimestralmente, podendo haver ajustes motivados por:

- Mudanças na disponibilidade orçamentária



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Alterações nas prioridades estratégicas
- Surgimento de demandas não previstas
- Reavaliação de custos de mercado

5.2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E TERMO DE REFERÊNCIA

5.2.1 Elaboração de Especificações

Toda contratação deve ser precedida de especificação técnica detalhada, contendo:

Para Bens:

- Descrição técnica completa
- Especificações de qualidade e desempenho
- Normas técnicas aplicáveis
- Condições de garantia
- Prazo e local de entrega
- Critérios de aceitação

Para Serviços:

- Definição clara do escopo
- Metodologia de execução esperada
- Qualificação técnica necessária
- Prazos de execução
- Forma de acompanhamento e controle
- Critérios de medição e pagamento



5.2.2 Termo de Referência

Para contratações a partir de R\$ 50.000,00, será obrigatória a elaboração de Termo de Referência contendo:

1. Definição do Objeto:

- Descrição detalhada dos bens ou serviços
- Justificativa da necessidade
- Benefícios esperados

2. Especificações Técnicas:

- Requisitos técnicos mínimos
- Normas e padrões aplicáveis
- Critérios de qualidade

3. Aspectos Executivos:

- Prazos de execução
- Locais de entrega ou prestação
- Forma de execução

4. Aspectos Econômicos:

- Estimativa de custos
- Forma de pagamento
- Reajustes aplicáveis

5.3 PESQUISA DE PREÇOS E ESTIMATIVA DE CUSTOS

5.3.1 Metodologias de Pesquisa



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

A pesquisa de preços deve utilizar, sempre que possível, múltiplas fontes:

Fontes Primárias:

- Cotações diretas com fornecedores
- Consulta a catálogos e listas de preços
- Orçamentos detalhados para serviços

Fontes Secundárias:

- Portais de compras governamentais
- Sistemas de registro de preços
- Banco de dados de contratações similares
- Índices oficiais de preços

5.3.2 Critérios de Valoração

Para estabelecimento do preço de referência, considerar:

- Média aritmética dos preços obtidos (desconsiderando discrepantes)
- Preços praticados em contratos similares
- Índices de preços setoriais
- Condições especiais de pagamento
- Custos de logística e entrega

5.4 ABERTURA E INSTRUÇÃO DO PROCESSO

5.4.1 Documentação Obrigatória

Todo processo de contratação deve conter:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Documentos Iniciais:

1. Solicitação de compra/contratação devidamente justificada
2. Especificação técnica ou termo de referência
3. Pesquisa de preços e estimativa de custos
4. Comprovação de disponibilidade orçamentária
5. Autorização da autoridade competente

Documentos Complementares:

- Pareceres técnicos quando necessários
- Estudos de viabilidade para contratações complexas
- Minutas de contrato ou edital
- Cronograma de execução

5.4.2 Numeração e Controle

Todos os processos recebem numeração sequencial anual e são controlados através de sistema informatizado que permite:

- Rastreamento completo do andamento
- Definição de prazos para cada fase
- Alertas automáticos para cumprimento de prazos
- Geração de relatórios gerenciais

6. GESTÃO DE FORNECEDORES

6.1 POLÍTICA DE FORNECEDORES



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

O Instituto Exittus de Gestão reconhece seus fornecedores como parceiros estratégicos fundamentais para o alcance de sua missão institucional. A gestão de fornecedores busca estabelecer relacionamentos duradouros, baseados na confiança mútua, transparência e benefício mútuo.

6.2 CADASTRO DE FORNECEDORES

6.2.1 Sistema de Cadastramento

O cadastro de fornecedores é permanente e gratuito, operando através de sistema informatizado que permite:

- Inscrição online com upload de documentos
- Acompanhamento da situação cadastral
- Atualização periódica de dados
- Consulta pública de fornecedores habilitados

6.2.2 Documentação para Cadastramento Pessoas Jurídicas:

- Contrato social ou estatuto atualizado
- CNPJ ativo e regular
- Inscrições estaduais e municipais
- Certidões negativas fiscais (federal, estadual, municipal)
- Certidão negativa trabalhista
- Prova de regularidade com FGTS
- Balanço patrimonial dos últimos 2 exercícios
- Demonstrativo de capacidade financeira
- Comprovantes de capacidade técnica



- Referências comerciais

Pessoas Físicas:

- RG e CPF
- Comprovante de endereço atualizado
- Inscrição no cadastro de contribuintes
- Certidões negativas fiscais
- Comprovantes de capacidade técnica
- Referências profissionais

6.2.3 Categorização de Fornecedores

Categoria A - Fornecedores Estratégicos:

- Fornecedores de bens/serviços críticos
- Volume de contratação superior a R\$ 100.000,00/ano
- Relacionamento de longo prazo
- Avaliação de desempenho superior a 90%

Categoria B - Fornecedores Preferenciais:

- Fornecedores regulares com bom desempenho
- Volume de contratação entre R\$ 25.000,00 e R\$ 100.000,00/ano
- Avaliação de desempenho entre 70% e 90%

Categoria C - Fornecedores Eventuais:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Fornecedores para contratações pontuais
- Volume de contratação até R\$ 50.000,00/ano
- Sem histórico suficiente para avaliação

6.3 QUALIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO

6.3.1 Critérios de Qualificação

Qualificação Jurídica:

- Regularidade da documentação societária
- Situação fiscal regular
- Ausência de impedimentos legais

Qualificação Técnica:

- Capacidade técnica comprovada
- Experiência no ramo de atividade
- Aparelhamento adequado
- Pessoal técnico qualificado

Qualificação Econômico-Financeira:

- Situação financeira equilibrada
- Capacidade de cumprimento das obrigações
- Idoneidade no mercado



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

6.3.2 Sistema de Avaliação de Desempenho

Todos os fornecedores são avaliados semestralmente com base nos seguintes critérios:

Qualidade (Peso 30%):

- Conformidade com especificações
- Ausência de defeitos ou problemas
- Adequação às normas técnicas

Prazo (Peso 25%):

- Cumprimento de cronogramas
- Pontualidade nas entregas
- Agilidade no atendimento

Preço (Peso 20%):

- Competitividade dos preços
- Cumprimento das condições comerciais
- Transparência na formação de preços

Atendimento (Peso 25%):

- Qualidade do relacionamento
- Capacidade de solução de problemas
- Flexibilidade para atender demandas especiais

Escala de Avaliação:

- 90% a 100% - Excelente
- 80% a 89% - Bom



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- 70% a 79% - Regular
- 60% a 69% - Insatisfatório
- Abaixo de 60% - Inadequado

6.4 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

6.4.1 Programa de Capacitação

Anualmente, o Instituto promove programa de capacitação para fornecedores, abordando:

- Normas e procedimentos da entidade
- Boas práticas de qualidade
- Responsabilidade social e ambiental
- Compliance e ética nos negócios
- Inovação e tecnologia

6.4.2 Parcerias Estratégicas

Para fornecedores da Categoria A, podem ser estabelecidas parcerias específicas incluindo:

- Contratos de longo prazo com condições diferenciadas
- Participação em projetos de desenvolvimento conjunto
- Compartilhamento de informações estratégicas
- Programas de melhoria contínua

7. CONTROLES INTERNOS

7.1 SISTEMA DE CONTROLES



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

O sistema de controles internos das contratações visa assegurar que todos os processos sejam executados em conformidade com as normas estabelecidas, minimizando riscos e garantindo a eficiência operacional.

7.2 SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

7.2.1 Princípio da Segregação

Nenhuma pessoa pode ter controle completo sobre um processo de contratação. As seguintes funções são obrigatoriamente segregadas:

Solicitação: Exercida pela área demandante

- Identificação da necessidade
- Especificação técnica inicial
- Justificativa da contratação

Autorização: Exercida pelos níveis gerenciais

- Análise da necessidade e prioridade
- Verificação de disponibilidade orçamentária
- Autorização formal da contratação

Execução: Exercida pelo setor de compras

- Condução do processo seletivo
- Negociação com fornecedores
- Formalização dos contratos

Controle/Fiscalização: Exercida pelos gestores de contrato

- Acompanhamento da execução



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Verificação da conformidade
- Atestação da prestação dos serviços

Pagamento: Exercida pelo setor financeiro

- Verificação da documentação
- Conferência dos cálculos
- Efetivação do pagamento

7.3 DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO

7.3.1 Organização de Processos

Todo processo de contratação deve conter documentação organizada e completa:

Capa do Processo:

- Identificação e numeração
- Objeto da contratação
- Valor estimado
- Modalidade utilizada
- Responsável pelo processo

Documentação Obrigatória (em ordem cronológica):

1. Solicitação original da área demandante
2. Especificação técnica ou termo de referência
3. Pesquisa de preços e estimativa de custos
4. Cotações e orçamentos obtidos
5. Justificativas técnicas para escolhas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

6. Autorizações das autoridades competentes
7. Atas de julgamento ou relatórios de análise
8. Contrato ou ordem de compra
9. Garantias e seguros (quando aplicável)
10. Notas fiscais e comprovantes de entrega
11. Termos de aditivo ou apostilamento
12. Correspondências relacionadas
13. Avaliação de desempenho do fornecedor

7.3.2 Guarda e Conservação

Prazos de Guarda:

- Processos até R\$ 50.000,00: 3 anos
- Processos de R\$ 50.001,00 a R\$ 100.000,00: 5 anos
- Processos acima de R\$ 100.000,00: 10 anos
- Contratos de obras: 10 anos

Condições de Arquivo:

- Ambiente climatizado e seguro
- Proteção contra umidade, fogo e deterioração
- Sistema de indexação informatizado
- Controle de acesso restrito
- Backup de documentos digitalizados

7.4 CONTROLE DE RECEBIMENTO

7.4.1 Procedimentos de Recebimento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Recebimento Provisório:

Realizado pelo almoxarifado ou área solicitante:

- Verificação quantitativa dos bens
- Conferência da documentação fiscal
- Emissão de termo de recebimento provisório
- Comunicação ao gestor do contrato

Recebimento Definitivo:

Realizado pelo gestor do contrato:

- Verificação qualitativa detalhada
- Conferência com especificações técnicas
- Testes de funcionamento quando aplicável
- Emissão de termo de recebimento definitivo

7.4.2 Controle de Conformidade

Para cada recebimento, deve ser verificado:

- Conformidade com o pedido/contrato
- Integridade dos bens recebidos
- Adequação às especificações técnicas
- Prazos de validade (quando aplicável)
- Documentação fiscal correta e completa



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

7.5 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

7.5.1 Designação de Gestores

Todo contrato acima de R\$ 50.000,00 tem gestor designado com:

- Formação técnica compatível
- Conhecimento da legislação aplicável
- Autoridade para fiscalização
- Responsabilidade pela execução contratual

7.5.2 Atividades de Gestão

Acompanhamento Rotineiro:

- Verificação do cumprimento de prazos
- Fiscalização da qualidade dos serviços
- Controle de indicadores de desempenho
- Manutenção de canal de comunicação com o fornecedor

Controles Específicos:

- Registro de ocorrências relevantes
- Aplicação de penalidades quando cabível
- Proposição de melhorias nos processos
- Elaboração de relatórios periódicos

7.5.3 Indicadores de Desempenho



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Indicadores Operacionais:

- Tempo médio de contratação por modalidade
- Taxa de sucesso dos processos seletivos
- Percentual de contratos prorrogados
- Índice de reclamações de fornecedores

Indicadores Financeiros:

- Economia obtida em relação à estimativa inicial
- Percentual do orçamento executado em contratações
- Valor médio por processo de contratação
- Custo médio do processo de contratação

Indicadores de Qualidade:

- Índice de devoluções e recusas
- Satisfação das áreas demandantes
- Cumprimento de prazos pelos fornecedores
- Qualidade dos bens e serviços recebidos

8. GESTÃO DE ESTOQUES E PATRIMÔNIO

8.1 POLÍTICA DE ESTOQUES

O Instituto Exittus de Gestão adota política de estoques mínimos, priorizando a aquisição sob demanda para otimizar recursos financeiros e reduzir custos de armazenagem.

8.1.1 Categorização de Materiais



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Materiais Críticos (Classe A):

- Itens essenciais para funcionamento
- Alto valor unitário ou de consumo
- Dificuldade de reposição
- Estoque de segurança obrigatório

Materiais Importantes (Classe B):

- Itens de uso regular
- Valor médio
- Facilidade de reposição
- Estoque mínimo recomendado

Materiais Comuns (Classe C):

- Itens de fácil aquisição
- Baixo valor unitário
- Aquisição conforme demanda
- Estoque opcional

8.2 CONTROLE PATRIMONIAL

8.2.1 Classificação Patrimonial

Todos os bens permanentes são classificados e controlados:

- Identificação com etiquetas numeradas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Cadastro em sistema informatizado
- Localização física definida
- Responsável pela guarda identificado

8.2.2 Inventário Físico

Realizado anualmente com participação de comissão específica:

- Conferência física de todos os bens
- Atualização das informações cadastrais
- Identificação de bens para baixa
- Conciliação com registros contábeis

9. SISTEMA DE INFORMAÇÕES

9.1 PLATAFORMA DIGITAL

O Instituto utiliza sistema informatizado integrado que contempla:

- Portal de fornecedores para cadastramento
- Módulo de cotações eletrônicas
- Controle de estoques e patrimônio
- Gestão de contratos
- Geração de relatórios gerenciais

9.2 TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

9.2.1 Portal da Transparência

Publicação mensal de informações sobre:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Processos de contratação realizados
- Contratos vigentes e valores
- Fornecedores contratados
- Relatórios de gestão

9.2.2 Atendimento ao Público

Canal permanente para:

- Solicitações de informações
- Registro de sugestões e reclamações
- Acompanhamento de processos
- Orientações sobre participação em processos seletivos

10. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

10.1 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO INTERNA

10.1.1 Público-Alvo

- Membros de comissões de licitação
- Gestores de contratos
- Colaboradores do setor de compras
- Gestores das diversas áreas

10.1.2 Conteúdo Programático

Módulo Básico (40 horas):



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Legislação aplicável às contratações
- Princípios e diretrizes institucionais
- Procedimentos operacionais
- Ética e compliance

Módulo Avançado (20 horas):

- Gestão de contratos complexos
- Análise de custos e formação de preços
- Técnicas de negociação
- Gestão de riscos em contratações

10.2 CERTIFICAÇÃO E RECICLAGEM

- Certificação obrigatória para exercício das funções
- Reciclagem anual obrigatória
- Participação em eventos e cursos externos
- Compartilhamento de conhecimentos e experiências

11. AUDITORIA E COMPLIANCE

11.1 AUDITORIA INTERNA

11.1.1 Escopo de Auditoria

A auditoria interna verifica periodicamente:

- Conformidade com normas internas e legais
- Eficácia dos controles internos
- Adequação dos procedimentos adotados



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Economicidade das contratações

11.1.2 Cronograma de Auditorias

- Auditoria geral anual
- Auditorias específicas por demanda
- Revisão de processos de alto valor
- Acompanhamento de recomendações

11.2 COMPLIANCE E ÉTICA

11.2.1 Programa de Compliance

- Identificação e avaliação de riscos
- Monitoramento contínuo dos processos
- Canal de denúncias anônimas
- Treinamento em ética e integridade

11.2.2 Código de Conduta

Estabelece diretrizes para:

- Relacionamento com fornecedores
- Prevenção de conflitos de interesse
- Vedação a práticas de corrupção
- Proteção de informações confidenciais

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 SITUAÇÕES ESPECIAIS



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

12.1.1 Contratações de Emergência

Em situações de emergência que possam causar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços:

- Caracterização formal da emergência
- Justificativa detalhada da impossibilidade de aguardar processo regular
- Autorização da Diretoria Executiva
- Ratificação posterior pelos órgãos competentes
- Limitação ao estritamente necessário para debelar a emergência

12.1.2 Fornecedor Único

Quando comprovada a existência de fornecedor único:

- Justificativa técnica fundamentada
- Parecer de especialista na área
- Pesquisa de mercado comprobatória
- Autorização de autoridade superior
- Acompanhamento especial da execução

12.2 PENALIDADES E SANÇÕES

12.2.1 Tipos de Penalidades

Advertência Escrita:

- Falhas leves no cumprimento das obrigações



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Primeira ocorrência de problemas menores
- Atrasos justificáveis até 5 dias

Multa:

- Por atraso na execução: 0,5% por dia sobre valor contratado
- Por inexecução parcial: 5% a 15% sobre valor não executado
- Por inexecução total: 15% a 30% sobre valor total

Suspensão Temporária:

- Período de 30 dias a 2 anos
- Impedimento de participar de novos processos
- Rescisão de contratos em andamento

Declaração de Inidoneidade:

- Casos graves de descumprimento
- Práticas fraudulentas comprovadas
- Impedimento definitivo de contratar

12.3 RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.3.1 Direito de Recurso

É garantido aos fornecedores o direito de recurso contra:

- Decisões de habilitação/inabilitação
- Julgamento de propostas
- Aplicação de penalidades
- Rescisão de contratos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

12.3.2 Procedimento Recursal

- Prazo: 5 dias úteis da intimação
- Instância: Diretoria Executiva
- Efeito: Suspensivo (exceto para penalidades)
- Decisão: Fundamentada e definitiva no âmbito administrativo

12.4 ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES

12.4.1 Competência para Alteração

- Alterações substanciais: Conselho de Administração
- Ajustes operacionais: Diretoria Executiva
- Atualizações de valores: Superintendência Geral

12.4.2 Processo de Atualização

- Análise anual de adequação do manual
- Proposição de melhorias pelos usuários
- Aprovação pelos órgãos competentes
- Divulgação e treinamento das alterações

12.5 CASOS OMISSOS

Situações não expressamente previstas neste Manual serão resolvidas:

- Pela Diretoria Executiva em primeira instância
- Pelo Conselho de Administração em grau de recurso
- Observando sempre os princípios legais e institucionais



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Com aplicação analógica de situações similares

12.6 REVOGAÇÃO

Este Manual revoga todas as disposições anteriores sobre compras e contratações, entrando em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração.

Feira de Santana/BA, 20 de outubro de 2025

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
DIRETORA-PRESIDENTE

AMANDA DA SILVA BRASILEIRO
DIRETORA-SECRETÁRIA

MAICON MACHADO DA SILVA
DIRETOR-TESOUREIRO

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
SUPERINTENDENTE



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Política de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes, princípios e procedimentos para tratamento dos dados pessoais conforme a Lei nº 13.709/2018, garantindo a privacidade e segurança dos titulares de dados tratados no Instituto Exittus de Gestão.

2. Escopo

Aplica-se a todos os dados pessoais tratados pela organização, incluindo colaboradores, parceiros, beneficiários e fornecedores, no âmbito da parceria com a Secretaria de Defesa do Consumidor de Maricá/RJ.

3. Princípios

- Finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilidade e prestação de contas.

4. Direitos dos Titulares

Acesso, correção, eliminação, portabilidade, revogação de consentimento, informação clara, entre outros conforme LGPD.

5. Bases Legais para Tratamento de Dados

Consentimento, obrigação legal, execução de contrato, legítimo interesse, proteção da vida, saúde, tutela do crédito, entre outras.

6. Medidas de Segurança

Controles de acesso, criptografia, backups, treinamentos, auditorias, plano de resposta a incidentes.

7. Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Nomeado: Antonio Eduardo Barbosa da Silva Correia

Cargo: Encarregado de Proteção de Dados

Telefone: (75) 9 9293-3840

E-mail: dpo@exittus.org.br



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Atribuições:

- Receber e tratar demandas dos titulares;
- Orientar colaboradores quanto à LGPD;
- Fiscalizar conformidade;
- Comunicar a ANPD;
- Apoiar políticas internas;
- Promover cultura de proteção de dados.

8. Tratamento e Compartilhamento de Dados

Dados utilizados somente para fins legítimos e compartilhados com órgãos públicos, parceiros ou mediante consentimento.


9. Conservação e Eliminação de Dados

Dados mantidos enquanto necessário, descartados de forma segura ao término do prazo.

10. Disposições Finais

Atualizações periódicas conforme legislação e práticas institucionais.

Feira de Santana/BA, 22 de outubro de 2025

Documento assinado digitalmente
 **ANTONIO EDUARDO BARBOSA DA SILVA CORREIA**
Data: 22/10/2025 08:23:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ANTONIO EDUARDO BARBOSA DA SILVA CORREIA
Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/7020-B16E-B355-AC1B> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 7020-B16E-B355-AC1B



Hash do Documento

FE00671EF77781CF6C5F7AC068C913D928589EB80036C178233D8072BBC2ECC1

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/10/2025 é(são) :

- ☒ Flavia Carregosa Santos (DIRETORA PRESIDENTE) - 16.254.419/0001-00 em 22/10/2025
08:25 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO - 16.254.419/0001-00



Código de Ética e Conduta

1. Introdução

Este Código de Ética e Conduta tem por objetivo estabelecer os princípios, valores e normas de comportamento que orientam as atividades dos colaboradores, dirigentes, prestadores de serviços e parceiros do Instituto Exittus de Gestão, garantindo a integridade, transparência, responsabilidade social e respeito aos direitos humanos em todas as suas ações.

2. Princípios e Valores Fundamentais

- **Transparência:** Agir com clareza, honestidade e abertura em todas as relações institucionais e sociais.
- **Responsabilidade:** Cumprir com os compromissos assumidos, respeitando normas legais e regulamentos internos.
- **Respeito:** Tratar com dignidade e consideração todos os indivíduos, valorizando a diversidade e a inclusão.
- **Compromisso social:** Atuar em prol do interesse público, promovendo justiça social e equidade.
- **Integridade:** Manter conduta ética, evitando conflitos de interesse, corrupção ou práticas ilícitas.
- **Profissionalismo:** Desenvolver as atividades com competência, dedicação e qualidade.
- **Confidencialidade:** Proteger informações sensíveis e dados pessoais, respeitando a privacidade.
- **Sustentabilidade:** Promover práticas que valorizem a preservação ambiental e o desenvolvimento sustentável.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

3. Diretrizes de Conduta

3.1. Relacionamento Interno

- Manter um ambiente de trabalho colaborativo, respeitoso e livre de discriminação, preconceitos ou assédio.
- Zelar pela saúde, segurança e bem-estar de todos os colaboradores.
- Cumprir horários e obrigações de trabalho, demonstrando responsabilidade e compromisso.
- Comunicar imediatamente situações que possam comprometer a ética, a segurança ou a imagem da instituição.

3.2. Relacionamento com Beneficiários e Parceiros

- Tratar todos os beneficiários, usuários e parceiros com equidade, respeito e transparência.
- Garantir atendimento digno, acessível e eficiente, conforme as políticas institucionais.
- Respeitar a diversidade cultural, social, religiosa e política dos públicos atendidos.
- Assegurar a confidencialidade das informações pessoais e o uso adequado dos dados.
- Evitar promessas ou compromissos que não possam ser cumpridos.

3.3. Uso de Recursos e Informação

- Utilizar os recursos materiais, financeiros e tecnológicos da instituição de forma responsável e ética.
- Proteger os dados e informações institucionais contra uso indevido, perda ou acesso não autorizado, em conformidade com a LGPD.



- Não utilizar o conhecimento ou as informações adquiridas em função do cargo para benefício pessoal ou de terceiros.
- Preservar a imagem da instituição, não divulgando informações falsas, imprecisas ou que prejudiquem a reputação da instituição.

3.4. Conflitos de Interesse

- Evitar situações em que interesses pessoais, familiares ou financeiros possam influenciar as decisões institucionais.
- Declarar qualquer potencial conflito de interesse imediatamente ao superior hierárquico ou ao setor responsável.
- Abster-se de participar de decisões ou processos em que haja conflito direto ou indireto.

3.5. Compliance e Anticorrupção

- Cumprir com todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis às atividades desenvolvidas.
- Rejeitar qualquer forma de corrupção, suborno, favorecimento, fraude ou lavagem de dinheiro.
- Denunciar, de maneira responsável e confidencial, qualquer suspeita de irregularidade ou práticas ilícitas.

4. Política Anticorrupção e Canal de Denúncias

4.1. Política Anticorrupção

O Instituto Exittus de Gestão adota uma política de **tolerância zero** contra qualquer forma de



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

corrupção, suborno, fraude, favorecimento ilícito, lavagem de dinheiro ou práticas similares, no exercício de suas atividades ou em nome da organização.

Todos os colaboradores, dirigentes, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros devem atuar com integridade, observando estritamente as leis e regulamentações anticorrupção aplicáveis, incluindo a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial) e demais normativas correlatas.

É proibido oferecer, prometer, dar, solicitar, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, vantagem indevida de qualquer natureza, seja em dinheiro, bens ou benefícios, a agentes públicos ou privados, visando influenciar atos, decisões ou obter benefícios ilícitos para si ou para terceiros.

4.2. Deveres dos Colaboradores e Parceiros

- Agir com honestidade e ética em todas as relações institucionais e de negócios;
- Recusar participações em quaisquer esquemas de corrupção ou negociações ilícitas;
- Informar imediatamente às áreas de Compliance ou Ética quaisquer situações que envolvam suspeita ou conhecimento de irregularidades;
- Participar de treinamentos e avaliações periódicas relacionadas a ética, transparência e compliance.

4.3. Canal de Denúncias

O Instituto disponibiliza canal seguro, acessível e confidencial para que colaboradores, parceiros, fornecedores, beneficiários e terceiros possam comunicar denúncias de



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

irregularidades, condutas antiéticas ou suspeitas de corrupção, sem risco de retaliação.

Canais para denúncia:

- E-mail: denuncia@exittus.org.br
- Atendimento presencial ou formalizado via setor de Compliance/Ética
- Outros meios designados pela organização

Todas as denúncias serão tratadas com sigilo absoluto, avaliadas de forma imparcial e submetidas a investigações rigorosas, garantindo proteção e anonimato ao denunciante.

4.4. Consequências e Responsabilidades

Qualquer violação comprovada à Política Anticorrupção e ao Código de Ética sujeitará o infrator a medidas disciplinares, que podem incluir advertência, suspensão, rescisão contratual, comunicação a órgãos de controle externo e responsabilidade civil e criminal conforme a legislação vigente.

5. Responsabilidades e Penalidades

- Todos os colaboradores, dirigentes, prestadores de serviços e parceiros são responsáveis por observar este Código.
- Violações poderão resultar em advertência, suspensão, rescisão contratual, denúncia às autoridades competentes e outras medidas previstas em legislação vigente e no regulamento interno.
- A instituição assegura o direito à ampla defesa e ao contraditório em casos de apuração de irregularidades.



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

6. Denúncias e Canais de Comunicação

- O Instituto disponibiliza canais seguros e confidenciais para comunicação de denúncias, sugestões ou dúvidas relacionadas à ética e conduta.
- As denúncias podem ser realizadas pessoalmente, por escrito, telefones ou meio eletrônico, preservando a identidade e garantindo a proteção contrarretaliações.
- O e-mail oficial para envio de denúncias é: denuncia@exittus.org.br
- Todas as denúncias serão analisadas de forma imparcial, diligente e com confidencialidade.

7. Vigência e Atualização

Este Código entra em vigor na data de sua aprovação pela diretoria do Instituto Exittus de Gestão e deverá ser revisado periodicamente para garantir sua adequação às normas e aos valores institucionais.

Feira de Santana/BA, 21 de outubro de 2025

Assinado digitalmente por INSTITUTO
BAHIA:16254419000100
DN: cn=INSTITUTO
BAHIA:16254419000100, o=ICP-Brasil,
ou=presencial,
email=ADM@INSTITUTOBAHIA.ORG.BR
Data: 2025.10.21 16:28:19 -03'00'

INSTITUTO
BAHIA:16254419000100

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

POP 01 – Atendimento Jurídico ao Consumidor



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Sumário

1. Objetivo.....	3
1.2. Responsáveis.....	3
1.3. Fluxograma	3
1.4. Descrição das Etapas	4
ETAPA 1: Recepção e Acolhimento	4
ETAPA 2: Triagem e Preenchimento de Ficha.....	4
ETAPA 3: Registro no Sistema	4
ETAPA 4: Atendimento Jurídico Especializado	4
ETAPA 5: Encaminhamento	4
ETAPA 7: Acompanhamento	5
1.5. Indicadores.....	5
2.6. Documentos Relacionados.....	6



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

1. Objetivo

Estabelecer procedimento padronizado para atendimento jurídico presencial e remoto aos consumidores, garantindo acolhimento humanizado, orientação qualificada, registro adequado e encaminhamento efetivo das demandas.

1.2. Responsáveis

- Advogados
- Atendentes/Receptionistas
- Coordenador Jurídico

1.3. Fluxograma



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

1.4. Descrição das Etapas

ETAPA 1: Recepção e Acolhimento

- O atendente recebe o consumidor com cordialidade, apresenta-se e explica brevemente o funcionamento do serviço
- Verifica se há agendamento prévio ou se trata de demanda espontânea
- Orienta sobre documentos necessários (RG, CPF, comprovante de residência, documentos relacionados ao conflito de consumo)
- **Tempo estimado:** 5 minutos

ETAPA 2: Triagem e Preenchimento de Ficha

- O atendente preenche Ficha de Atendimento Prévio contendo:
 - Dados do consumidor (nome completo, RG, CPF, data de nascimento, endereço, telefone, e-mail)
 - Dados do fornecedor/empresa reclamada
 - Breve descrição do problema
 - Tipo de produto/serviço envolvido
- **Tempo estimado:** 10 minutos

ETAPA 3: Registro no Sistema

- O atendente registra o atendimento no sistema informatizado, gerando número de protocolo único
- O protocolo é informado ao consumidor (impresso ou por e-mail/SMS)
- **Tempo estimado:** 3 minutos

ETAPA 4: Atendimento Jurídico Especializado

- O advogado realiza entrevista com o consumidor, aprofundando a compreensão do caso
- Analisa documentos apresentados (contratos, notas fiscais, comprovantes, correspondências)
- Identifica direitos violados e fundamentação legal aplicável (CDC)
- Presta orientação jurídica clara e acessível sobre direitos, deveres, prazos e procedimentos
- **Tempo estimado:** 30-45 minutos

ETAPA 5: Encaminhamento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

O advogado define o encaminhamento mais adequado:

a) Notificação Extrajudicial:

- Elabora notificação ao fornecedor, fixando prazo para resposta (geralmente 10 dias úteis)
- Envia por correio (AR) e/ou e-mail
- Registra no sistema a data de envio e prazo de resposta

b) Agendamento de Mediação:

- Quando o caso é passível de solução consensual e o fornecedor demonstra abertura ao diálogo
- Agenda sessão no Espaço Mediar
- Comunica ambas as partes sobre data, horário e local

c) Orientação para Judicialização:

- Quando esgotadas possibilidades extrajudiciais
- Orienta sobre Juizados Especiais Cíveis, Defensoria Pública ou advogado particular
- Fornece relação de documentos necessários

d) Encaminhamento a Outros Órgãos:

- Ministério Público (casos coletivos, práticas abusivas reiteradas)
- Vigilância Sanitária (produtos vencidos, contaminados)
- Delegacia do Consumidor (crimes contra relações de consumo)
- **Tempo estimado:** 15 minutos

ETAPA 6: Registro de Encaminhamento

- Todas as ações realizadas são registradas no sistema, com descrição detalhada, datas, prazos e responsáveis
- **Tempo estimado:** 5 minutos

ETAPA 7: Acompanhamento

- O advogado acompanha prazos de resposta e andamento das demandas
- Contata o consumidor para informar sobre novidades
- Registra todas as interações e resultados alcançados
- **Periodicidade:** Conforme o caso

1.5. Indicadores




INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Número de atendimentos realizados
- Tempo médio de atendimento
- Taxa de resolução extrajudicial
- Taxa de satisfação dos consumidores (pesquisa)

2.6. Documentos Relacionados

- Ficha de Atendimento Prévio
- Modelo de Notificação Extrajudicial
- Termo de Orientação Jurídica
- Protocolo de Atendimento

Feira de Santana/BA, 22 de outubro de 2025

Documento assinado digitalmente
 ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
Data: 22/10/2025 09:32:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
Responsável Técnico
OAB/BA nº 36.781

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/19CD-ADE2-2CD6-EBE7> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 19CD-ADE2-2CD6-EBE7



Hash do Documento

C84CCB682AE155748426126ACB8C8778343DDADC8E2241B83EEB6B6C0B94FBC1

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/10/2025 é(são) :

- ☒ Flavia Carregosa Santos (DIRETORA PRESIDENTE) - 16.254.419/0001-00 em 22/10/2025
09:34 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO - 16.254.419/0001-00



POP 02 – Mediação de Conflitos de Consumo



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Sumário

1. Objetivo.....	3
1.2. Responsáveis.....	3
1.3. Base Legal.....	3
1.4. Princípios da Mediação.....	3
1.5. Fluxograma	3
1.6. Descrição das Etapas	4
ETAPA 1: Convite e Agendamento.....	4
ETAPA 2: Pré-Mediação	5
ETAPA 3: Abertura da Sessão de Mediação	5
ETAPA 4: Declaração Inicial das Partes	5
ETAPA 5: Identificação de Questões e Interesses.....	6
ETAPA 6: Geração de Opções	6
ETAPA 7: Negociação e Construção do Acordo.....	6
ETAPA 8: Formalização do Acordo.....	7
ETAPA 9: Encerramento (quando não há acordo)	7
ETAPA 10: Acompanhamento do Cumprimento	7
1.7. Indicadores.....	8
1.8. Documentos Relacionados.....	8



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

1. Objetivo

Estabelecer procedimento para condução de sessões de mediação e conciliação, promovendo diálogo construtivo, construção de acordos satisfatórios e redução da judicialização de conflitos consumeristas.

1.2. Responsáveis

- Mediadores/Conciliadores
- Coordenador do Espaço Mediar
- Equipe administrativa de apoio

1.3. Base Legal

- Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação)
- Resolução CNJ nº 125/2010
- Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso V)
- Código de Processo Civil (arts. 165 a 175)

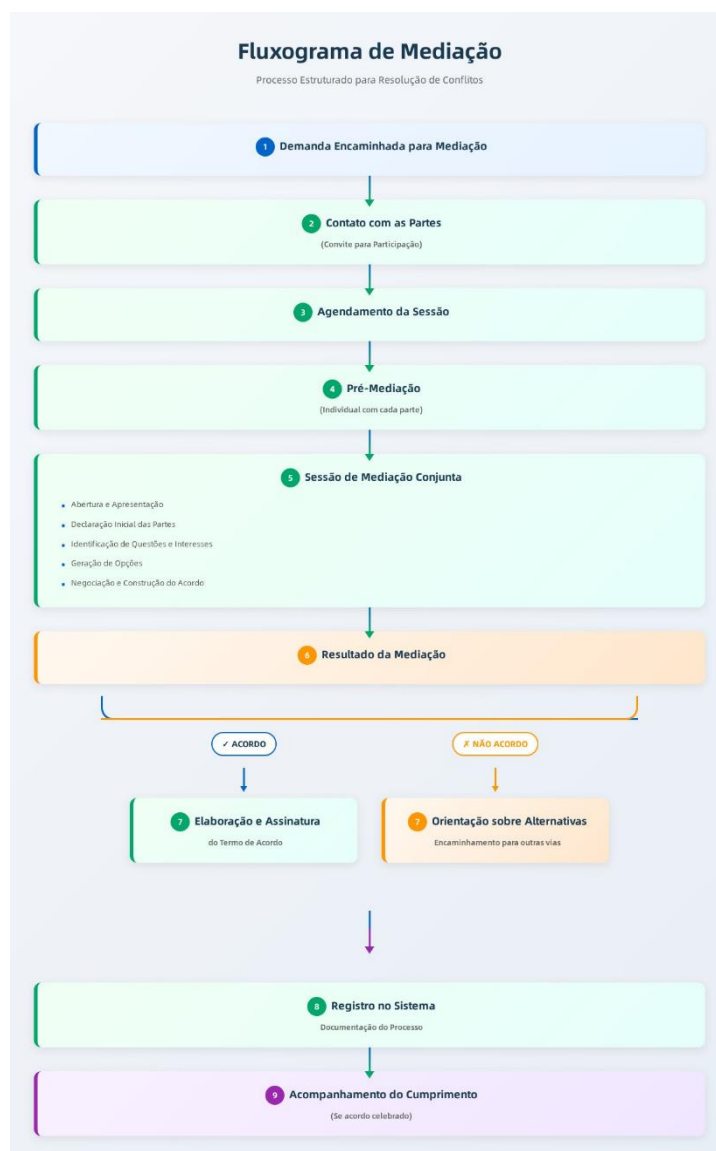
1.4. Princípios da Mediação

- **Imparcialidade:** O mediador atua sem favorecer qualquer das partes
- **Autonomia da vontade:** As partes decidem livremente sobre o acordo
- **Confidencialidade:** Informações da mediação não podem ser divulgadas
- **Informalidade:** Procedimento simplificado e acessível
- **Boa-fé:** Conduta honesta e cooperativa das partes

1.5. Fluxograma



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM



1.6. Descrição das Etapas

ETAPA 1: Convite e Agendamento

- Após atendimento jurídico, caso identificado como passível de mediação, o



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

consumidor autoriza o contato com o fornecedor

- Mediador envia convite formal ao fornecedor (e-mail, ofício, telefone)
- Explica os benefícios da mediação: celeridade, economia, preservação da relação comercial, flexibilidade
- Agenda data, horário e local (presencial ou online) convenientes para ambos
- **Prazo:** 5 a 10 dias após encaminhamento

ETAPA 2: Pré-Mediação

- Mediador realiza sessões individuais (presenciais ou por telefone/vídeo) com cada parte
- Esclarece o procedimento, papel do mediador, confidencialidade e regras básicas
- Compreende expectativas, interesses e possibilidades de cada parte
- Prepara emocionalmente as partes para o diálogo
- **Tempo:** 30 minutos com cada parte

ETAPA 3: Abertura da Sessão de Mediação

- Mediador dá boas-vindas, apresenta-se e explica novamente o procedimento
- Reforça princípios: imparcialidade, confidencialidade, respeito mútuo
- Estabelece regras básicas: não interromper, falar com respeito, foco em soluções
- **Tempo:** 10 minutos

ETAPA 4: Declaração Inicial das Partes

- Cada parte expõe sua versão dos fatos, sem interrupções
- Consumidor apresenta sua demanda e expectativas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Fornecedor apresenta sua perspectiva e eventuais justificativas
- Mediador escuta ativamente, reformula e resume os pontos principais
- **Tempo:** 15-20 minutos

ETAPA 5: Identificação de Questões e Interesses

- Mediador identifica os interesses subjacentes (além das posições declaradas)
- Separa questões objetivas (valores, prazos, produtos) de subjetivas (sentimentos, relação)
- Busca pontos em comum e áreas de possível convergência
- **Tempo:** 20 minutos

ETAPA 6: Geração de Opções

- Mediador estimula as partes a proporem soluções criativas (brainstorming)
- Avalia viabilidade de cada proposta
- Testa cenários: "E se...?", "Seria possível...?"
- **Tempo:** 30 minutos

ETAPA 7: Negociação e Construção do Acordo

- Partes negociam termos específicos: valores, prazos, formas de cumprimento, garantias
- Mediador auxilia na formatação de proposta equilibrada e exequível
- Partes chegam a consenso sobre os termos do acordo
- **Tempo:** 30-40 minutos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

ETAPA 8: Formalização do Acordo

- Mediador redige Termo de Acordo contendo:
- Identificação completa das partes
- Descrição do conflito
- Cláusulas do acordo (obrigações de cada parte, prazos, valores, forma de cumprimento)
- Consequências do descumprimento
- Data, local e assinaturas (partes e mediador)
- Partes assinam o Termo, que tem força de título executivo extrajudicial (art. 20, Lei 13.140/2015)
- Cópias são entregues a ambas as partes
- Tempo: 15 minutos

ETAPA 9: Encerramento (quando não há acordo)

- Mediador registra a tentativa de mediação
- Orienta as partes sobre outras alternativas (judicialização, reclamação em órgãos de defesa)
- Agradece a disponibilidade das partes
- **Tempo:** 10 minutos

ETAPA 10: Acompanhamento do Cumprimento

- Mediador agenda contato com o consumidor após o prazo de cumprimento
- Verifica se o acordo foi cumprido espontaneamente
- Caso descumprimento, orienta sobre execução judicial do acordo



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Registra taxa de cumprimento espontâneo (indicador de qualidade)
- **Prazo:** 30 dias após assinatura do acordo

1.7. Indicadores

- Número de sessões de mediação realizadas
- Taxa de acordos (meta: $\geq 60\%$)
- Taxa de cumprimento espontâneo de acordos (meta: $\geq 80\%$)
- Taxa de satisfação das partes (pesquisa aplicada ao final)
- Tempo médio de duração das sessões

1.8. Documentos Relacionados

- Carta Convite para Mediação
- Termo de Confidencialidade
- Ata de Pré-Mediação
- Termo de Acordo
- Relatório de Mediação (registro interno)

Feira de Santana/BA, 22 de outubro de 2025



Documento assinado digitalmente
ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
Data: 22/10/2025 09:42:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
Responsável Técnico
OAB/BA nº 36.781

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/3577-57D7-A5E5-E479> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 3577-57D7-A5E5-E479



Hash do Documento

8688F5383C6900D45FC4C43FBB05B08A7CDC30580036D0D72D26FC3453CF353D

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/10/2025 é(são) :

- ☒ Flavia Carregosa Santos (DIRETORA PRESIDENTE) - 16.254.419/0001-00 em 22/10/2025
09:43 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO - 16.254.419/0001-00



POP 03 – Atendimento Call Center

24 Horas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Sumário

1. Objetivo.....	3
1.2. Responsáveis.....	3
1.3. Metas de Desempenho (SLA).....	3
1.4. Fluxograma	3
1.5. Descrição das Etapas	4
ETAPA 1: Atendimento da Chamada.....	4
ETAPA 2: Identificação e Acolhimento	4
ETAPA 3: Registro da Demanda.....	4
ETAPA 4: Resolução/Encaminhamento.....	4
ETAPA 5: Envio de Protocolo.....	5
ETAPA 6: Encerramento e Pesquisa	6
ETAPA 7: Pós-Atendimento	6
1.6. Situações Especiais	6
1.7. Indicadores e Monitoramento	7
1.8. Documentos Relacionados.....	7



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

1. Objetivo

Padronizar o atendimento telefônico ininterrupto (24/7), garantindo acolhimento, registro de demandas, orientação inicial e encaminhamento adequado, com atenção à qualidade, agilidade e conformidade com SLAs estabelecidos.

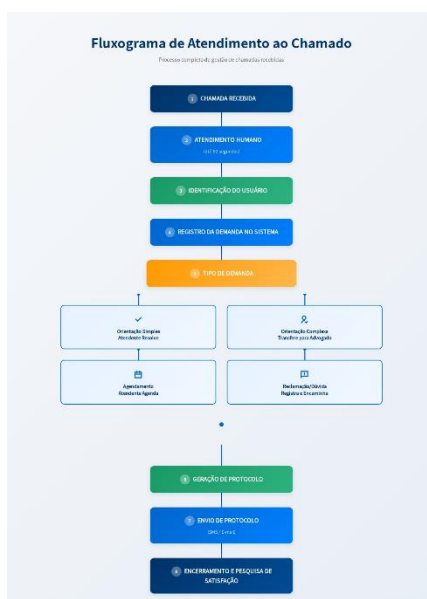
1.2. Responsáveis

- Atendentes do Call Center
- Supervisores
- Coordenador do Call Center
- Advogados Plantonistas

1.3. Metas de Desempenho (SLA)

- 90% das chamadas atendidas em até 60 segundos (a partir do mês 7)
- Taxa de abandono $\leq 5\%$
- Tempo médio de atendimento ≤ 5 minutos
- 100% das demandas registradas no sistema
- Taxa de satisfação $\geq 85\%$

1.4. Fluxograma



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

1.5. Descrição das Etapas

ETAPA 1: Atendimento da Chamada

- Sistema distribui chamada automaticamente para atendente disponível
- Meta: atender em até 60 segundos
- Atendente: "Procon Maricá, bom dia/boa tarde/boa noite, meu nome é [nome], como posso ajudá-lo(a)?"
- **Tempo:** Até 60 segundos de espera

ETAPA 2: Identificação e Acolhimento

- Atendente solicita: nome completo, CPF, telefone
- Se já cadastrado, sistema exibe histórico de atendimentos anteriores
- Pergunta: "Qual o motivo de sua ligação?"
- **Tempo:** 1-2 minutos

ETAPA 3: Registro da Demanda

- Atendente preenche campos do sistema:
 - Tipo de demanda (orientação, reclamação, agendamento, acompanhamento)
 - Assunto (produto/serviço envolvido, fornecedor)
 - Descrição resumida
- Sistema gera número de protocolo único
- **Tempo:** 2 minutos

ETAPA 4: Resolução/Encaminhamento



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

a) Orientação Simples (Atendente resolve):

- Dúvidas sobre horários, endereços, documentos necessários
- Informações sobre direitos básicos do consumidor
- Atendente consulta base de conhecimento e responde
- **Tempo:** 2-3 minutos

b) Orientação Jurídica Complexa (Transfere para Advogado):

- Casos que exigem análise jurídica especializada
- Atendente: "Vou transferir sua ligação para um advogado que poderá orientá-lo melhor. Aguarde na linha, por favor."
- Advogado plantonista assume a chamada e presta orientação
- **Tempo:** 5-10 minutos

c) Agendamento:

- Consumidor solicita agendamento de atendimento presencial ou audiência de mediação
- Atendente consulta agenda disponível e confirma data/horário
- Envia confirmação por SMS/e-mail
- **Tempo:** 3-5 minutos

d) Acompanhamento de Demanda:

- Consumidor informa protocolo anterior
- Atendente consulta sistema e informa andamento
- **Tempo:** 2-3 minutos

ETAPA 5: Envio de Protocolo



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Sistema envia automaticamente SMS e e-mail com número de protocolo e resumo do atendimento
- **Tempo:** Automático

ETAPA 6: Encerramento e Pesquisa

- Atendente: "Consegui ajudá-lo(a) com todas as suas dúvidas?"
- Se necessário, agenda retorno
- "Você receberá uma pesquisa de satisfação por SMS. Sua opinião é muito importante para nós!"
- Encerra chamada com cordialidade
- **Tempo:** 1 minuto

ETAPA 7: Pós-Atendimento

- Sistema dispara pesquisa de satisfação automática (SMS ou e-mail)
- Supervisor monitora indicadores em tempo real (painel)
- Casos complexos são encaminhados para setores responsáveis no dia útil seguinte
- **Tempo:** Automático

1.6. Situações Especiais

Chamadas em Libras:

- Sistema identifica demanda de pessoa surda
- Encaminha para atendimento por videochamada com intérprete de Libras
- **Tempo:** Até 90 segundos

Chamadas Agressivas/Ofensivas:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Atendente mantém a calma e profissionalismo
- Tenta acalmar o usuário: "Compreendo sua frustração. Estou aqui para ajudá-lo."
- Se persistir ofensas, supervisor assume a chamada
- Em último caso, atendente pode encerrar a ligação, registrando o motivo

Chamadas de Emergência:

- Situações que envolvam risco à saúde ou segurança
- Atendente aciona imediatamente advogado plantonista e coordenador
- Registro prioritário e encaminhamento urgente

1.7. Indicadores e Monitoramento

- Relatórios diários, semanais e mensais de:
 - Volume de chamadas recebidas
 - Tempo médio de espera
 - Tempo médio de atendimento
 - Taxa de abandono
 - Tipos de demandas mais frequentes
 - Taxa de satisfação (NPS)
- Gravação de 100% das chamadas para auditoria e treinamento
- Escutas randômicas para avaliação de qualidade

1.8. Documentos Relacionados

- Script de Atendimento
- Base de Conhecimento (FAQ)
- Manual de Boas Práticas de Atendimento Telefônico
- Relatório Gerencial do Call Center



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Feira de Santana/BA, 22 de outubro de 2025



Documento assinado digitalmente

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Data: 22/10/2025 09:39:09-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Responsável Técnico

OAB/BA nº 36.781

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS

Diretora Presidente

Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/64E7-9EDE-DBB2-6CD4> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 64E7-9EDE-DBB2-6CD4



Hash do Documento

150A2414A5FC2E40F5F663091DA429719CC419E77EC2523F2357D56ACE080CC0

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/10/2025 é(são) :

- ☒ Flavia Carregosa Santos (DIRETORA PRESIDENTE) - 16.254.419/0001-00 em 22/10/2025 09:40 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO - 16.254.419/0001-00



POP 04 – Prestação de Contas



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Sumário

1. Objetivo.....	3
1.2. Responsáveis.....	3
1.3. Base Legal.....	3
1.4. Periodicidade	3
1.5. Fluxograma	3
1.6. Descrição das Etapas	4
ETAPA 1: Organização Contínua de Documentos.....	4
ETAPA 2: Elaboração do Relatório Técnico Trimestral	5
ETAPA 3: Elaboração do Relatório Financeiro Trimestral.....	6
ETAPA 4: Revisão Interna	7
ETAPA 5: Protocolo na Secretaria	7
ETAPA 6: Análise pela Administração Pública	7
ETAPA 7: Resultado da Análise.....	8
ETAPA 8: Ajustes e Melhorias	8
1.7. Documentos Obrigatórios na Prestação de Contas Final.....	8
1.8. Boas Práticas.....	9
1.9. Documentos Relacionados.....	9



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

1. Objetivo

Estabelecer procedimento sistemático e transparente para prestação de contas da parceria, em conformidade com a Lei nº 13.019/2014, Decreto Municipal nº 54/2017 e Resolução CGM nº 001/2019, garantindo comprovação da boa e regular aplicação dos recursos públicos e do cumprimento de metas e resultados.

1.2. Responsáveis

- Coordenador Administrativo-Financeiro
- Contador
- Coordenador Geral do Projeto
- Responsável Técnico

1.3. Base Legal

- Lei Federal nº 13.019/2014 (arts. 63 a 72)
- Decreto Municipal nº 54/2017
- Resolução CGM nº 001/2019 (Manual de Prestação de Contas)

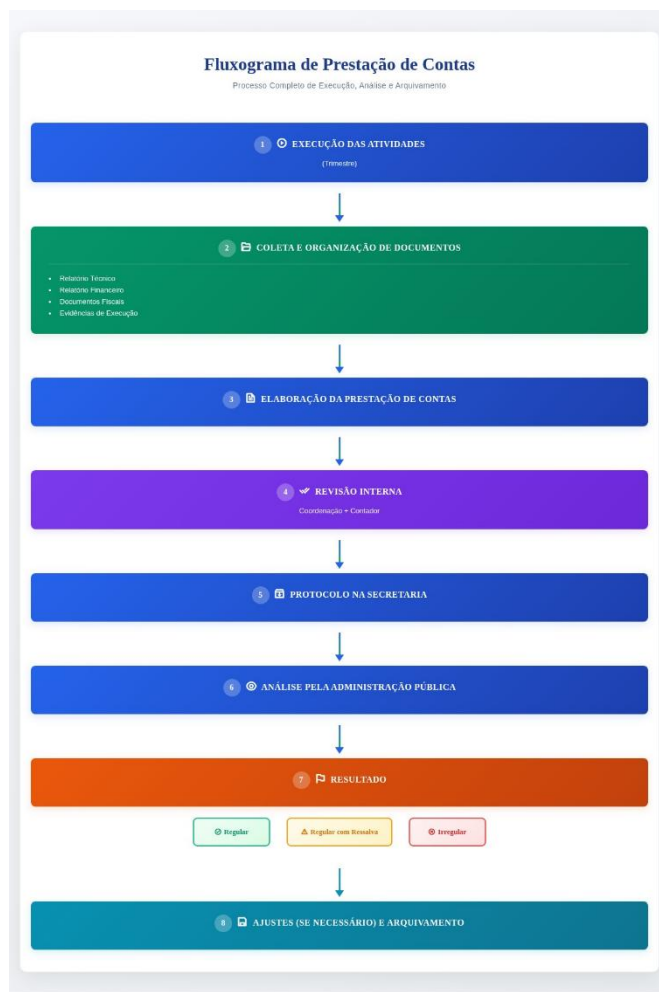
1.4. Periodicidade

- **Prestações de Contas Parciais:** Trimestrais (a cada 3 meses de execução)
- **Prestação de Contas Final:** Até 90 dias após o término da vigência

1.5. Fluxograma



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM



1.6. Descrição das Etapas

ETAPA 1: Organização Contínua de Documentos

- Desde o primeiro dia de execução, manter organização sistemática:
 - Notas fiscais e recibos (ordem cronológica)
 - Comprovantes de pagamento (transferências, boletos)
 - Folhas de pagamento e recolhimentos trabalhistas/previdenciários



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Listas de presença de atividades
- Fotografias, matérias de imprensa
- Atas de reuniões, relatórios de visitas técnicas
- **Periodicidade:** Diária/Semanal

ETAPA 2: Elaboração do Relatório Técnico Trimestral

O Relatório Técnico deve conter (art. 66, I, Lei 13.019/2014):

a) Descrição das Atividades Realizadas:

- Atendimentos jurídicos (quantitativo, perfil de demandas, locais)
- Mutirões (datas, locais, número de atendimentos)
- Sessões de mediação (quantitativo, taxa de acordos)
- Ações educativas (escolas, eventos, público alcançado)
- Atendimentos domiciliares (Procon Acessível)
- Operação do Call Center (estatísticas)
- Progresso da Casa do Consumidor de Itaipuaçu

b) Comparativo Metas x Resultados:

- Meta prevista no trimestre
- Resultado efetivamente alcançado
- Percentual de cumprimento
- Justificativas para eventuais desvios

c) Evidências:

- Listas de presença (com assinaturas)
- Fotografias georreferenciadas e datadas
- Materiais educativos produzidos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Prints de sistemas de registro
- Pesquisas de satisfação aplicadas

d) Dificuldades e Soluções Adotadas:

- Obstáculos enfrentados
- Medidas corretivas implementadas

e) Perspectivas para o Próximo Trimestre

- **Prazo de elaboração:** Até 15 dias após o término do trimestre

ETAPA 3: Elaboração do Relatório Financeiro Trimestral

O Relatório Financeiro deve conter (art. 66, II, Lei 13.019/2014):

a) Demonstrativo de Receitas e Despesas:

- Recursos recebidos (parcelas liberadas)
- Despesas realizadas por categoria (pessoal, serviços, materiais, equipamentos)
- Saldo bancário
- Aplicações financeiras e rendimentos

b) Conciliação Bancária:

- Extratos da conta corrente específica da parceria
- Comprovação de que todas as movimentações correspondem ao objeto

c) Comprovantes de Despesas:



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Cópias de notas fiscais, recibos, contratos
- Comprovantes de pagamentos (transferências, boletos quitados)
- Folhas de pagamento e guias de recolhimento (INSS, FGTS, IRRF)

d) Demonstração do Nexso de Causalidade:

- Vinculação de cada despesa com atividade prevista no Plano de Trabalho
- **Prazo de elaboração:** Até 15 dias após o término do trimestre

ETAPA 4: Revisão Interna

- Coordenador Geral, Responsável Técnico e Contador revisam os relatórios
- Verificam completude, coerência, correção de informações
- Identificam e corrigem inconsistências
- **Prazo:** 5 dias

ETAPA 5: Protocolo na Secretaria

- Prestação de contas é protocolada junto à Secretaria de Defesa do Consumidor
- Entrega de via impressa + mídia digital
- Obtenção de comprovante de protocolo
- **Prazo:** Até 30 dias após o término do trimestre (ou 90 dias no caso da final)

ETAPA 6: Análise pela Administração Pública

- Secretaria tem prazo de até 150 dias para analisar a prestação de contas final (prorrogável por igual período)
- Pode solicitar diligências e esclarecimentos



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- OSC tem prazo para responder diligências
- **Prazo:** Conforme legislação

ETAPA 7: Resultado da Análise

Conforme art. 72 da Lei 13.019/2014:

a) Regular:

- Quando expressar, de forma clara e objetiva, o cumprimento dos objetivos e metas

b) Regular com Ressalva:

- Quando evidenciar impropriedade ou falta de natureza formal que não resulte em dano ao erário
- OSC deve providenciar correções para próximas prestações

c) Irregular:

- Omissão no dever de prestar contas
- Descumprimento injustificado de objetivos e metas
- Dano ao erário decorrente de ato ilegítimo ou antieconômico
- Desfalque ou desvio de recursos
- Pode resultar em instauração de Tomada de Contas Especial e aplicação de sanções

ETAPA 8: Ajustes e Melhorias

- Se houver ressalvas, OSC implementa correções
- Documentos são arquivados pelo prazo de 10 anos
- Aprendizados são incorporados aos processos internos

1.7. Documentos Obrigatórios na Prestação de Contas Final



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Relatório de Execução do Objeto (consolidado anual)
- Relatório de Execução Financeira (consolidado anual)
- Demonstrativo da Execução da Receita e Despesa
- Extrato da Conta Bancária Específica (do início ao fim da vigência)
- Demonstrativo de Aplicações Financeiras e Rendimentos
- Conciliação Bancária
- Cópias de Notas Fiscais, Recibos, Contratos
- Comprovantes de Pagamentos
- Folhas de Pagamento e Guias de Recolhimento (INSS, FGTS, IRRF)
- Listas de Presença de todas as atividades realizadas
- Fotografias e registros audiovisuais
- Pesquisas de Satisfação aplicadas
- Relatório de Impacto Social
- Declaração de devolução de saldo (se houver)
- Outros documentos solicitados pela Administração

1.8. Boas Práticas

- Manter organização permanente de documentos (não deixar para última hora)
- Realizar conciliações bancárias mensais
- Manter comunicação frequente com gestor da parceria
- Utilizar sistemas informatizados para registros e controles
- Realizar auditorias internas preventivas
- Capacitar equipe sobre normas de prestação de contas

1.9. Documentos Relacionados



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

- Manual de Prestação de Contas (Resolução CGM nº 001/2019)
- Modelo de Relatório Técnico Trimestral
- Modelo de Relatório Financeiro Trimestral
- Checklist de Documentos para Prestação de Contas
- Planilha de Controle de Execução Orçamentária

Feira de Santana/BA, 22 de outubro de 2025



Documento assinado digitalmente
ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM
Data: 22/10/2025 09:46:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ALBERTONE OLIVEIRA AMORIM

Responsável Técnico
OAB/BA nº 36.781

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS

Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/42BA-3650-5017-D6CC> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 42BA-3650-5017-D6CC



Hash do Documento

BD14874056FADBF330F8CCC9DFE17B39EC243C0E63A54686D8B363A9C26B66EA

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/10/2025 é(são) :

- ☒ Flavia Carregosa Santos (DIRETORA PRESIDENTE) - 16.254.419/0001-00 em 22/10/2025
09:48 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO - 16.254.419/0001-00



INVENTÁRIO DE INFRAESTRUTURA DISPONÍVEL

1. APRESENTAÇÃO

O **Instituto Exittus de Gestão** possui infraestrutura própria e capacidade instalada que garantem suporte operacional robusto para a execução do objeto desta parceria, demonstrando prontidão técnica, administrativa e logística para o início imediato das atividades.

Este inventário discrimina todos os recursos materiais, tecnológicos e operacionais disponíveis para a execução da parceria, organizados por categoria de uso.

2. EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

2.1. Computadores e Notebooks

Item	Descrição Técnica	Quantidade	Estado de Conservação
Notebooks	Acer Aspire 5 - Intel Core i5 12450H, 8GB de memória RAM DDR4, SSD NVMe M.2 256GB	08 unidades	Bom
Computadores Desktop	CPU Dell - Intel Core i5 4ª Geração, Clock de 3,40GHz, 8GB de memória RAM Kingspec DDR3 a 2666MHz, SSD 240GB NVMe	35 unidades	Bom
Servidor	CPU Servidor - Intel Core i5 11400F, Placa-mãe Asus H510, 16GB de memória RAM DDR4 HyperX Fury com dissipador de calor, Fonte 600W com selo 80 Plus Bronze	01 unidade	Ótimo

Subtotal de equipamentos de processamento: 44 unidades



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

2.2. Periféricos e Acessórios

Item	Descrição	Quantidade	Estado de Conservação
Monitores	Monitor Grassep 21 polegadas 75Hz	35 unidades	Bom
Webcams	Câmera Webcam Logitech C270	13 unidades	Bom

Subtotal de periféricos: 48 unidades

2.3. Equipamentos de Impressão

Item	Modelo	Quantidade	Tipo	Estado de Conservação
Impressoras Laser	HP LaserJet P1102W	29 unidades	Monocromática	Bom
Impressoras Multifuncionais	Kyocera Ecosys 3655idn	04 unidades	Colorida	Ótimo
Impressoras Tanque de Tinta	Epson EcoTank L3250	03 unidades	Multifuncional	Bom
Impressora A3	Epson EcoTank L14150	01 unidade	Formato A3	Ótimo

Subtotal de equipamentos de impressão: 37 unidades

3. EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÃO

Item	Descrição	Quantidade	Funcionalidade	Estado de Conservação
PABX	Telefone PABX	12 unidades	Sistema de telefonia	Bom



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

Corporativo	Intelbras Impacta TI5000		corporativa com ramais e múltiplas linhas	
--------------------	-----------------------------	--	--	--

Subtotal de equipamentos de telefonia: 12 unidades

4. INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE

Item	Descrição Técnica	Quantidade	Capacidade/Função	Estado de Conservação
Roteador Corporativo	RouterBoard MikroTik RB 3011UiAS-RM	01 unidade	Gerenciamento avançado de rede, 10 portas Gigabit Ethernet, Dual Core 1.4GHz	Ótimo
Switches Gerenciáveis	Switch Intelbras Gigabit 48 Portas	04 unidades	Distribuição de rede para até 192 pontos simultâneos	Bom

Subtotal de equipamentos de rede: 05 unidades

5. SISTEMA DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO

5.1. Câmeras de Segurança

Item	Modelo	Quantidade	Especificações	Estado de Conservação
Câmeras IP	Intelbras VHD 3240 Full Color G6	09 unidades	Resolução Full HD, visão noturna colorida	Ótimo

5.2. Sistema de Gravação

Item	Modelo	Quantidade	Capacidade	Estado de Conservação
DVR Digital	Intelbras MHDX 1332	01 unidade	Gravação digital de vídeo, 32 canais	Ótimo

Subtotal de equipamentos de segurança: 10 unidades



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

6. RESUMO QUANTITATIVO DA INFRAESTRUTURA

Categoria	Quantidade Total de Itens
Equipamentos de Processamento (Computadores, Notebooks, Servidor)	44
Periféricos (Monitores, Webcams)	48
Equipamentos de Impressão	37
Telefonia	12
Infraestrutura de Redes	5
Segurança e Monitoramento	10
TOTAL GERAL DE EQUIPAMENTOS	156 unidades

7. CAPACIDADE OPERACIONAL INSTALADA

A infraestrutura inventariada permite ao Instituto Exittus de Gestão:

- ✓ **Atender simultaneamente até 43 estações de trabalho** (entre desktops e notebooks);
- ✓ **Realizar impressões em volumes corporativos** com 37 equipamentos de impressão disponíveis;
- ✓ **Manter comunicação institucional eficiente** através de sistema PABX com 12 ramais;
- ✓ **Garantir conectividade de rede robusta** para até 192 pontos de acesso simultâneos;
- ✓ **Assegurar segurança patrimonial e operacional** com sistema de videomonitoramento de 9 câmeras com gravação digital;
- ✓ **Realizar videoconferências e reuniões virtuais** com 13 webcams disponíveis;



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

✓ **Processar e armazenar dados de forma segura** através de servidor dedicado com especificações corporativas.

8. DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE

Declaramos que todos os equipamentos relacionados neste inventário estão em pleno funcionamento, com manutenção preventiva em dia, e encontram-se à disposição para utilização exclusiva nas atividades decorrentes da parceria objeto desta proposta.

Os equipamentos estão alocados em instalações adequadas, com infraestrutura elétrica estabilizada, sistema de refrigeração apropriado e medidas de segurança física implementadas.

Feira de Santana/BA, 21 de outubro de 2025

INSTITUTO
BAHIA:16254419000100

Assinado digitalmente por INSTITUTO
BAHIA:16254419000100
DN: cn=INSTITUTO
BAHIA:16254419000100, o=ICP-Brasil,
ou=presencial,
email=ADM@INSTITUTOBAHIA.ORG.BR
Data: 2025.10.21 17:58:33 -03'00'

FLÁVIA CARREGOSA SANTOS
Diretora Presidente
Instituto Exittus de Gestão



INSTITUTOEXITTUS@GMAIL.COM

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/DFD8-1493-49B9-2B65> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: DFD8-1493-49B9-2B65



Hash do Documento

7705FD165F8576CDF484CCC14362A02F88FFA0F6A9FF2B949DA9603DDF474FF6

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 13/11/2025 é(são) :

- ☒ Flavia Carregosa Santos (DIRETORA PRESIDENTE) - 16.254.419/0001-00 em 13/11/2025
12:38 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - INSTITUTO EXITTUS DE GESTAO - 16.254.419/0001-00



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento PT MARICA OK-Manifesto.pdf foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/EB33-F370-A4A5-A240> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: EB33-F370-A4A5-A240



Hash do Documento

779E6A1839BE7165DE856129C6B1C6B9659DF3D59439572FD2C972C7AA7E84E6

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 13/11/2025 é(são) :

☒ **Nome no certificado:** Albertone Oliveira Amorim em 13/11/2025 14:11 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

