

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA  
FACULDADE AMADEUS – FAMA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**MÁRIO CÉSAR DA SILVA LEITE**

**CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS DA FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DE  
BRINQUEDOS INFANTIS EM SERGIPE**

**Aracaju – SE  
2018**

**MÁRIO CÉSAR DA SILVA LEITE**

**CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS DA FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DE  
BRINQUEDOS INFANTIS EM SERGIPE**

**Relatório Científico de Estágio  
apresentado à Faculdade Amadeus  
como requisito para aprovação final e  
obtenção do grau de bacharel em  
Administração.**

**Orientador(a): Prof. M.Sc.Mauricio  
Cajazeira**

**Aracaju – SE**

**2018**

**MÁRIO CÉSAR DA SILVA LEITE**

**CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS DA FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DE  
BRINQUEDOS INFANTIS EM SERGIPE**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como  
requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em  
Administração.**

---

**Prof. Coordenador M. Sc. Paulo Sérgio Melo**

---

**Prof. Orientador M. Sc. Mauricio Cajazeira**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.**

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, dedico a Deus a oportunidade de realizar este trabalho, agradeço por nunca ter me abandonado no momento de dúvida em relação a continuação, sempre esteve comigo provendo e cuidando da minha trajetória me ajudando a concluir um sonho de ser graduado em um curso superior de Administração. Ao meu pai e minha mãe, que sempre me incentivaram e motivaram para ir atrás dos meus sonhos, onde estou quebrando um tabu em minha família, onde nenhum de meus familiares conquistou um ensino superior por falta de condições financeiras e dou graças a Deus porque pude presenteá-los desta forma. A minha família, que foi e sempre será o meu refúgio, onde recarrego minhas forças, me ajudando a ter pensamentos positivos e esperança para ser uma pessoa com responsabilidade e respeito. Estendo meus agradecimentos aos meus amigos de formação Augusto Júnior, Silvio Santos, Iasmin Fontes, Yasmim Santos, Paloma, Rafaela Evelyn, Nataly, Juarez Crispiniano, Cleverlan, Cleverton e Débora Marques, pessoas que estiveram em minha vida em alguma fase do período de aprendizagem, em momentos bons e ruins, mas que nunca serão esquecidos, parceria, companheirismo, amizade, sendo resilientes as situações, onde aprendi muito com vocês. Agradeço imensamente aos mestres da Faculdade Amadeus, que me instruíram com todos os seus conhecimentos e experiências repassadas. Agradeço em especial ao professor Aglaelson que, no início do período, em suas primeiras aulas, ensinou sobre a Teoria Geral da Administração, onde mantive a certeza que a administração é fundamental para o mundo. Ao Diretor Eduardo sendo um profissional espetacular, onde levo sua amizade para o resto da vida. Ao orientador, Prof. Mauricio Cajazeira, que através de suas orientações resultaram de forma positiva para consegui-la realizar este trabalho. Agradeço a todos os que compõem a Faculdade Amadeus.

“Aos meus pais e familiares  
toda a minha gratidão e admiração”.

## RESUMO

Na atualidade, as organizações buscam evoluir e se desenvolver constantemente, com isso busca a excelência de seus produtos comercializados, assim com intuito de satisfazer os desejos e necessidades dos consumidores inseridos na sociedade. Muitas organizações prezam pela venda imediata de produtos intensificando o baixo preço, contudo existem entidades responsáveis por fiscalizar e inspecionar em todo o estado de Sergipe. A importância da fiscalização está relacionado a qualidade dos produtos, sendo indispensável esse papel para a sociedade, tem como objetivo uma melhoria de forma contínua para prevenção de acidentes e satisfação de seus clientes. A grande preocupação das autoridades é a venda de produtos comercializados sem ser regulamentado pela norma ISO 9000, assim busca conscientizar a população para o consumo de produtos em geral. Neste estudo, é possível identificar a necessidade da conscientização da sociedade referente ao assunto qualidade, a falta de conhecimento das normas mundiais existentes e identificação das mesmas, resaltar o papel do Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS). Contudo, foram aplicados questionários junto aos lojistas, clientes e aos próprios fiscais do Inmetro, possibilitando fazer um levantamento de dados para conhecimento e análise dos resultados da pesquisa. Com a pesquisa aplicada, foi possível identificar que: O consumidor que possui a necessidade de comprar um produto de forma imediata revela que o fator decisivo é o preço dos produtos, mas que tem a consciência da importância da qualidade. O conhecimento e valorização de um órgão público, com a função de fiscalizar o Estado de Sergipe é algo muito importante e pouco divulgado, para o conhecimento de muitos.

**Palavras-chaves:** Conscientização, Valorização da fiscalização, Normalização.

## LISTA DE FIGURAS/GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfico 1:</b> Fatores Decisivos na Compra.....                          | 22 |
| <b>Gráfico 2:</b> fatores de Satisfação do Cliente.....                     | 23 |
| <b>Gráfico 3:</b> Compra de Brinquedo com Defeito .....                     | 23 |
| <b>Gráfico 4:</b> Escolha de Produto com Selo de Qualidade.....             | 24 |
| <b>Gráfico 5:</b> Reclamação no PROCON.....                                 | 25 |
| <b>Gráfico 6:</b> Conhece o ITPS?.....                                      | 25 |
| <b>Gráfico 7:</b> Função do ITPS para a Sociedade.....                      | 26 |
| <b>Gráfico 8:</b> Comprou Brinquedo Pirateado?.....                         | 26 |
| <b>Gráfico 9:</b> Pesquisa Antes de Comprar?.....                           | 27 |
| <b>Gráfico 10:</b> Atrativos para divulgação na loja para os clientes.....  | 27 |
| <b>Gráfico 11:</b> Adquiriu brinquedos Sem Selo de Qualidade.....           | 28 |
| <b>Gráfico 12:</b> Dúvidas dos clientes entre preço baixo e qualidade ..... | 28 |
| <b>Gráfico 13:</b> Possui Inspeção Periodicamente do Fiscal na Loja .....   | 29 |
| <b>Gráfico 14:</b> Critérios de Aquisição de Produtos na Loja .....         | 29 |
| <b>Gráfico 15:</b> Reclamações dos Clientes Com Produtos Danificados.....   | 30 |
| <b>Gráfico 16:</b> Importância do ITPS para Sergipe.....                    | 30 |
| <b>Gráfico 17:</b> Conscientização das Empresas .....                       | 34 |
| <b>Gráfico 18:</b> Quem é mais Consciente?.....                             | 34 |

# Sumário

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....                                   | 8                                    |
| <b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....                         | 11                                   |
| 2.1 Conceito de Qualidade.....                              | 12                                   |
| 2.1.1 Histórico da Gestão da Qualidade .....                | 13                                   |
| 2.2 Globalização e Criação das Normas ISO 9000. ....        | 14                                   |
| 2.2.1 Diretrizes da fiscalização .....                      | 16                                   |
| 2.3 Portaria Inmetro nº 563, de 29 de dezembro de 2016..... | 17                                   |
| <b>3 METODOLOGIA</b> .....                                  | 19                                   |
| 3.1 Escolhas do objetivo de estudo .....                    | 19                                   |
| 3.2 Tipo de pesquisa .....                                  | 20                                   |
| 3.3 Sujeitos de pesquisa.....                               | 20                                   |
| 3.4 Universo ou população.....                              | 20                                   |
| 3.5 Plano amostral da<br>pesquisa.....                      | 21                                   |
| <b>Erro! Indicador não<br/>definido.</b>                    |                                      |
| 3.6 Técnicas de coleta de dados.....                        | 21                                   |
| 3.7 Pré-teste .....   | 21                                   |
| 3.8 Variáveis de estudo .....                               | 31                                   |
| 3.9 Técnicas estatísticas utilizadas.....                   | 32                                   |
| 3.10 Caracterização da amostra .....                        | 32                                   |
| <b>4. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA</b> .....                   | 32                                   |
| 4.1 Histórico da empresa.....                               | 32                                   |
| 4.2 Estrutura Organizacional .....                          | <b>Erro! Indicador não definido.</b> |
| 4.3 Missão, Visão, Objetivos, Valores e Serviços .....      | 33                                   |
| 4.4 Recursos Humanos .....                                  | 34                                   |
| 4.5 Ramo de Atividade.....                                  | 35                                   |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                         | 36                                   |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....                                    | 38                                   |

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho está dividido em 5 capítulos. O primeiro está correlacionado com o conceito de qualidade que, onde de uma forma geral, apresenta o seu conteúdo informativo sobre a definição da qualidade e fiscalização.

O segundo, aborda sobre algumas características da história ao longo da gestão da qualidade, o terceiro com toda a globalização e criação das Normas ISO 9000. E no quarto está voltado as Diretrizes da fiscalização, e o quinto capítulo finaliza com a portaria do INMETRO.

Na moderna gestão das organizações, o termo qualidade é o entendimento aos desejos dos consumidores incluindo aspectos econômicos, segurança e desempenho (CARVALHO e PALADINI, 2012).

Fiscalização é a ação de fiscalizar. O verbo insere auditoria e verifica ações. No setor público, a fiscalização requer controlar as atividades do Estado para confirmar se estão seguindo os princípios de legalidade e eficiência.

Com isso, o controle tem como objetivo atestar que o resultado que foi planejado, organizado e dirigido, sejam seguido como inicialmente foram definidos. A importância do controle é identificar se as atividades estão realmente sendo alcançado ou não como planejado (CHIAVENATO, 2004, P.145).

A economia se encontra em constante mudança, resultando em clientes mais exigentes e, com isso, as empresas evoluem cada vez mais através do conhecimento e qualidade. A satisfação dos clientes é o principal objetivo da fiscalização de produtos com iniciativa de captação e interação com os mesmos.

Qualidade intrínseca, preço acessível, baixo custo de manutenção, valor de revenda, prazo de entrega, variedade de opções, cordialidade no atendimento, boas condições de pagamento, imagem no mercado, segurança pessoal e ambiental são algumas entre as muitas possibilidades exploradas como vantagens competitivas (SILVA, 1996, p. 14).

Fiscalização de brinquedos infantis, além de ser um tema pouco tratado atualmente, é importante saber que qualidade total em serviços abrange além de clientes funcionários e administradores. Qualidade é utilizada de maneira rotineira, mas, é definida de visões diversificadas pelas pessoas no que dificulta um só entendimento.

A qualidade depende de uma forma direta da padronização e da metrologia. Não existe qualidade se não tiver presente as verificações de seus insumos até o fim da produção daquele produto, utilizando de métodos de produção e da medição de produtos (FERNANDES, 2011).

A dimensão do presente trabalho procura tornar público e transmitir o conhecimento de processos e interações do âmbito da fiscalização de brinquedos infantis para a segurança, preservação da saúde de crianças e prevenção de incidentes.

A relevância do presente trabalho reside em conhecer, suprir necessidades, solucionar eventuais problemas e atrair benefícios para a sociedade. Sendo assim, pretende-se identificar problemáticas e encontrar meios de solucionar questões não resolvidas da fiscalização, e contribuindo para uma sociedade consciente de conceitos de qualidade, trazendo segurança para o público infantil, despertando a percepção dos selos de certificação de qualidade do Instituto Tecnológico e de Pesquisa do Estado de Sergipe (ITPS).

Atualmente, no mercado de brinquedos infantis, os problemas relacionados ao controle de qualidade são dos mais diversos. A saber, de deficiências na fiscalização de brinquedos e produtos no mercado, falta de ações mais intensivas nas divulgações para a sociedade da conscientização da importância dos brinquedos com e sem qualidade, apresentação de material educativo para lojistas, empreendedores onde recebem tais produtos, onde existem punições para fornecedores ou fabricante, e até os revendedores que aceitam produtos para vender em baixo custo.

Localizando também problemáticas específicas, como: apreender produtos que se expandem rapidamente sem controle para os lojistas, brinquedos com defeitos e peças soltas em mãos de crianças, consumidores que compram produtos baratos e não de qualidade, auditoria pouco intensiva nos aeroportos (Aduana), produtos da china em grande massa defeituosos e entre outros.

Através do entendimento das características e das atividades da fiscalização, percepção da importância da certificação para os consumidores, percepção da importância da certificação para os lojistas e a identificação da existência de normas mundiais, estaduais e municipais.

Diante de temas e conceitos abordados através de uma comunicação direta, o referencial está formatado em três capítulos: No Capítulo I será abordado

Definições da Qualidade e Fiscalização, definindo conceitos e suas características no passar dos tempos. No Capítulo II será explorado sobre Globalização e Criação das Normas ISSO 9000. Onde estará sendo apresentadas ISO e certificações exigidas pela fiscalização, além disso, serão apresentadas também informações de ações de fiscalizações do Inmetro e ITPS. No Capítulo III com o tema Portaria Inmetro nº 563, vai abranger todo o seu desempenho e benefícios para a sociedade.

Logo, esse relatório irá tornar público e analisar a fiscalização em um todo trazendo interações e fácil entendimento para o público leitor, atualizando informações da área de fiscalização.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

O capítulo II tem como objetivo fazer uma revisão crítica da literatura existente sobre fiscalização e qualidade de brinquedos infantis, está fundamentada da maneira onde as empresas executam suas atividades operacionais resultando na produção adequada ou inviável de brinquedos. Assim ressaltando a importância da qualidade da matéria prima finalizada com a segurança de um consumo sem oferecer risco para o cliente.

O conceito da qualidade nos tempos modernos tem um significado a adequação do uso do produto. Sendo o atendimento as necessidades e desejos dos consumidores, incluindo condições financeiras, risco reduzido e desempenho de seu produto. A qualidade está ligada ao mais apropriado e não o aspecto de preço ou de ser melhor que o outro produto. A preocupação com um produto de qualidade e definição de tal termo existe desde inicio das civilizações. Na história podemos ver que está ligado à realização de inspeções e avaliações nos serviços ou após o produto finalizado, onde o conceito de controle de qualidade sofreu alterações expressivas com a Revolução Industrial, tendo grande importância após esse fato histórico. Na metade do século XX, toda a complexidade ao entendimento da parte tecnológica, o aumento do volume dos investimentos e a identificação da necessidade de um produto com qualidade contribuíram para a ampliação do controle da qualidade. Tornando principalmente fundamental assegurar a qualidade sendo eles de produtos acabados, serviços, funcionalidade operacional de equipamentos, sendo um contribuinte para a origem do Controle Total da Qualidade (FERNANDES, 2011.p.13).

Na atualidade, a necessidade do entendimento a dimensão da fiscalização como principal percussor da qualidade onde estão alinhados com o objetivo ter foco a satisfação do cliente. É preciso identificar seus aspectos e curiosidades que os cercam, assim traz ao leitor o entendimento amplo do conteúdo.

Para tanto, os seguintes tópicos serão abordados:

- Conceito de Qualidade;
- Histórico da Gestão da Qualidade;
- Fiscalização e Qualidade;

- Globalização e Criação da Normas ISO 9000 ;
- Diretrizes da Fiscalização;
- Portaria nº 563

A qualidade é um termo usado rotineiramente, mas, se abordar pessoas diferentes a definição desse conceito será diversificada e difícil chegar a um consenso (CARVALHO e PALADINI, 2012).

Existiram muitos teóricos que ajudaram na definição de qualidade dentre eles alguns tiveram uma participação especial e todos tem algo em comum, passaram a fazer parte da história pela sua contribuição e pensamentos teóricos.

## **2.1 Conceitos de Qualidade**

Neste tópico serão abordadas visões de pensadores e seus conceitos referente a qualidade onde se divergem em alguns pontos, mas entram em acordo quando se trata da satisfação ao cliente com o objetivo unânime de seus autores.

A qualidade esteve frequentemente presente no dia-a-dia dos seres humanos. Desde o início, sendo para sobrevivência, onde se preocupava com seus próprios alimentos que retiravam da natureza para consumo visando a qualidade. A agricultura também sendo utilizada, passou a ser cuidada com objetivo principal a utilização da qualidade no plantio e colheita de seus insumos, na questão de segurança e sobrevivência dos quem os cercam. O termo qualidade muito bem possível não ter existido na Pré-História, mas já era utilizado sem mesmo ter associado o termo ao conceito onde já existiam, nas atividades elaboradas de plantio e colheita na melhoria que se desenvolveu com o homem, que levaram milênios, mas com o passar dos tempos e eras o homem evoluía e se questionava incessantemente (FERNANDES, 2011.p.15).

A qualidade é um dos principais níveis de excelência onde a empresa almejar alcançar exclusivamente a satisfação de seus clientes e com isso passa a se conformar ao nível alcançado (HOROVITZ, 1993).

Segundo Kotler (2006 p.54), a administração tem uma filosofia de qualidade, onde sua totalidade de características do produto ou de atividades de serviços que influenciam na dimensão que compõe a sua satisfação de desejo do cliente sendo declaradas ou implícitas.

Para Lacerda (2005, p.20), seu pensamento é que a filosofia da qualidade está voltada a sua gestão que tem como objetivo exclusivo o atendimento das necessidades, assim, procurando satisfazer o que seus clientes almejam de acordo com suas expectativas.

Segundo Las Casas (2008, p.1), com o passar dos tempos qualidade total está se tornando uma prática falar e discutir veementemente sobre o assunto. As revistas de negócio dedicam suas páginas enfatizando a qualidade e suas características. Os donos de empresas utilizam curso e livros onde buscam aprender como aplicar técnicas de qualidade total nas empresas, utilizando de seus produtos e serviços, assunto muito falado pelas pessoas, mas pouco praticado em relação a qualidade.

Para Waldir Algarte (2011, p.62), a normalização e a metrologia possuíram uma importância expressiva, onde a qualidade é dependente direto desses fatores.

Segundo Antônio César (2000, p.168), a qualidade traz as definições de melhor, ou seja, nível mais alto de desempenho e de excelência, conceitos trazidos ao longo dos séculos.

Para Antônio César (2009, p.168), o mesmo retrata que a qualidade está para todos envolvidos na operação da empresa, um problema de todos. Onde exige uma visão do todo, ou seja, uma visão sistêmica, para saber das pessoas e suas ações, processo que envolve as máquinas, conhecimento dos recursos que compõe a administração da qualidade.

### 2.1.1 Histórico da Gestão da Qualidade

Para o entendimento sobre o assunto é necessário um passeio pela história para melhor identificar e a se chegar a um entendimento, a busca da interpretação do que significa o termo qualidade e acompanhar sua evolução.

Segundo Marly Monteiro (2012, P.8), descrevendo uma viagem ao tempo e argumentando a um artesão o que significa qualidade e buscar tais informações com trabalhadores de épocas distintas, os referidos responderam com respostas diversas sobre o conceito de qualidade. Os artesões dominavam por completo todo o processo de produção sendo da confecção até o pós-venda. Nessa época os clientes estavam mais próximos do artesão explicando e dando dicas do que queria, ou seja, sua necessidade. Com isso, o comerciante dependia da reputação da

qualidade que o cliente te retornava através do feedback, numa época que a comunicação e a reputação eram passadas de boca a boca pelos clientes se estavam satisfeitos ou não.

Com isso, os artesões tinham como peça fundamental um elemento importante como o atendimento as necessidades de seus clientes, onde são abordados conceitos como a confiabilidade, conformidade, metrologia, tolerância e especificação. Além disso, o controle da qualidade não era voltado para o processo de produção, pelo contrário o real foco era nos produtos já assim produzidos.

A qualidade em uma visão de organização para o mercado está configurada em um processo de consumo (CARVALHO e PALADINI, 2012, P.8).

Para Las Casas (2008, p.16), trata do processo de conhecimento do produto e serviço, visando o cliente, em pesquisa afirma que as empresas que aplicam qualidade têm as seguintes características:

- Colocam o cliente em primeiro lugar.
- Promovem o objetivo.
- Investem em seu pessoal.
- Fazem com que as equipes trabalhem.
- Vivenciam o controle de qualidade.
- Nunca param de aprender.
- Nunca se despeçam.

## **2.2 Globalização e Criação das Normas ISO 9000.**

Com a globalização da economia, em 1973, passou a se tornar indiscutível o emparelhamento dos sistemas da qualidade escolhido pelos diferentes países, assim foram criados normas internacionais com requisitos dos sistemas da qualidade.

No entanto, um dos processos do controle é o estabelecimento de padrões ou critérios, sendo as normas que influenciam nas tomadas de decisões. São importantes porque seguem requisitos.

A Internacional Organization for Standardization (ISO), norma criada em 1947, é uma organização internacional, privada e sem fins lucrativos, participa em 162 países, contendo Comitês Técnicos (TC's), que cuidam de normas em cada setor, refere-se a sua respectiva norma. A ISO trabalha com a criação de normas

internacionais sobre todos os produtos acabados e serviços executados. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sendo responsável pela normalização tendo função de membro fundador da ISO representante do Brasil nas organizações. Em 1979, assim formado o Technical Committee (TC) voltada para a Gestão e Garantia da Qualidade, a ISO tinha como preocupação o aumento crescente da exigência dos diversificados mercados mundiais, a partir daí deu início um conjunto de procedimento de criação da norma para adequar a exigência dos sistemas da qualidade (FERNANDES, 2011.p.13).

A elaboração das Normas contribuiu para a padronização de certificação adequada de sistema de qualidade das empresas por artifícios de certificação influenciou para a diminuição da necessidade do cliente ter a preocupação exclusiva de avaliar as empresas, com o passar dos tempos essa necessidade passou a ser analisada na verificação de selos de qualidades. Assim exigindo que as empresas tornassem a qualidade como ponto crucial em sua produção e qualificação de seus fornecedores, tornando mais ágil e prático a identificação.

Relação das Normas de Gestão da Qualidade elaboradas pelo ABNT/CB-25, ABNT NBR ISSO 9000:

- ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistema de gestão da qualidade- Fundamentos e vocabulário;
- ABNT NBR ISO 9001:2005 – Sistema de gestão da qualidade- Requisitos;
- ABNT NBR ISO 9004:2005 – Sistema de gestão da qualidade- Diretrizes para melhorias de desempenho;

O Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS) tem como função fiscalizar os produtos com o conjunto de ações visando a qualidade, através do sistema de qualidade, com o objetivo de manter a qualidade de produtos através da fiscalização nas organizações de maneira que promova a melhoria contínua e sustentável, utilizando-se do uso das ISO 9000 e 9001 identificando através dos fundamentos e requisitos de avaliação de brinquedos.

As normas NBR ISO 9000, citadas a seguir, foram elaboradas para contribuir de forma eficiente às organizações, de todas as dimensões de estruturas e porte, portanto ajuda na implementação e operação de sistemas de gestão da qualidade mais eficaz:

- A NBR ISO 9000: Retrata em descrever todos seus fundamentos de sistemas de gestão e decreto aos termos para estes sistemas;
- A NBR ISO 9001: Está voltado em detalhar exigência para o sistema de gestão de qualidade, assim a empresa demonstra sua capacidade de gerar produtos que procure atender a exigência dos clientes e aplicar os regulamentos que tem como objetivo satisfazer o consumidor;
- A NBR ISO 9004: Interage com o a elaboração de diretrizes que visam a eficácia e eficiência do sistema de gestão da qualidade. A fim de utilizar essa norma tem como objetivo a melhora do processo de desempenho da empresa e atendimento das necessidades dos clientes e de todos os interessados (ABNT– Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2000).

### 2.2.1 Diretrizes da fiscalização

No sistema jurídico brasileiro, os atos administrativos ou decretos assim sendo competência do presidente, governadores e prefeitos. O chefe do poder executivo tem como poder as atividades regulamentar e de execução, utilizando como base o artigo 84, IV da CF, ou seja, o decreto é fundamental, pois exerce a função de detalhar uma lei. Sabendo que ela não pode sobrepor a lei nem ser adversa.

As diretrizes da fiscalização do Decreto N°55.649, de 28 de janeiro de 1965, ressalta através de seus artigos a base de algumas determinações da fiscalização sobre produtos acabados em geral, onde através desse decreto no ano vigente procura traçar e delimitar demonstrando medidas de fiscalização de seus produtos delegados para os órgãos assegura também a redução de prejuízo para economia do país e segurança em atos de fiscalizações (ABNT– Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2000).

Art. 4º - As medidas de fiscalização dos Produtos Controlados que, na forma da legislação em vigor, cabem ao Ministério do Exército, poderão, na execução administrativa, ser delegadas a outros órgãos da União, dos Estados e dos Municípios, mediante convênios, a fim de evitar superposições de atribuições, a critério do Ministério do Exército.

§ 1º - O princípio Diretor da Fiscalização de Produtos Controlados, na execução administrativa, é a da descentralização, sem admitir superposição de incumbências análogas.

§ 2º A princípio diretor da fiscalização de produtos controlados, na execução técnica, é o de que incumbem ao Ministério do Exército as medidas de regulamentação tecnológica sobre esses produtos, cuja fiscalização deve ser feita por pessoal administrativo legalmente habilitado, sob o ponto de vista tecnológico, para os encargos exigidos.

Art. 5º - Sem prejuízo dos objetivos da Segurança Nacional, a fiscalização dos produtos controlados pelo Ministério do Exército, se processará visando a dar maior incentivo na programação do desenvolvimento econômico do País.

### **2.3 Portarias Inmetro nº 563, de 29 de dezembro de 2016**

Em 29 de dezembro de 2016, o Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), publicou a Portaria Inmetro nº 563, pela qual regula a segurança e qualidade dos produtos em observância do zelo aos clientes, com os seguintes objetivos:

- Considerando a necessidade de programar novas medidas que asseguram maior segurança e confiabilidade para as crianças na preservação de acidentes domésticos pelo mau uso do produto;
- Bem como objetivando o maior controle pelo INMETRO das questões que envolvem acidentes de consumo com os brinquedos ou envolvendo partes deles;
- Considerando também que constitui obrigação da prestadora de serviço e direito do consumidor produtos seguros para o livre manuseio cumprindo o que apresenta a Lei n.º 8.078 de 1990 (Dispõe de maneira específica sobre os direitos do consumidor). Dispõe pela presente portaria o atendimento aos requisitos mínimos determinados pela autoridade regulamentadora.

Em seu art. 3º o regulamento determina que todo brinquedo que tenha os requisitos pré-determinados será fabricado, distribuído, comercializado e importado de acordo com o que dispõe as normas de segurança, para não proporcionar riscos e preservar a segurança do usuário, ou seja, da criança.

De forma que, o § 2º do supracitado artigo determina a exclusão dos:

- I. Os produtos listados no Anexo B do Regulamento Técnico da Qualidade ora aprovados;
- II. Os produtos lúdicos destinados a colecionadores com mais de quatorze (14) anos de idade, desde que possuam a seguinte advertência clara e indelével na embalagem: “Este produto não é um brinquedo. Produto destinado a colecionadores com mais de 14 (quatorze) anos”;
- III. As partes e peças destinadas unicamente ao comércio para fins de reposição, que por si só não exercem a função de brinquedo;
- IV. As partes e peças como componentes isolados, não destinados diretamente à comercialização como um brinquedo, e destinados exclusivamente à fabricação e montagem de um brinquedo, e;
- V. Os livros infantis destinados somente a leitura ou que possuam texturas, páginas para colorir ou figuras adesivas e livros pop up.

O Art. 4º determina, ainda que, independente dos produtos citados na Portaria, não constitui como lista taxativa, ou seja, outros produtos podem ser incluídos cabendo ao Inmetro a devida atualização por meio da atualização em site eletrônico.

Já o art. 7º determina ainda que as obrigações especificadas no regulamento aplicam-se:

§ 1º Ao fabricante nacional, que deverá somente fabricar e disponibilizar, a título gratuito ou oneroso, brinquedos conforme os requisitos do Regulamento ora aprovado.

§ 2º Ao importador, que deverá somente importar e disponibilizar a título gratuito ou onerosos brinquedos conforme os requisitos do Regulamento ora aprovado.

§ 3º A todos os entes da cadeia produtiva e de fornecimento de brinquedos, incluindo o comércio em estabelecimentos físicos ou virtuais, que deverão manter a integridade do produto, das suas marcações obrigatórias, instruções de uso, advertências, recomendações e embalagens, preservando o atendimento aos requisitos do Regulamento ora aprovado.

§ 4º Caso um ente exerça mais de uma função na cadeia produtiva e de fornecimento, entre as anteriormente listadas, suas responsabilidades serão acumuladas.

Percebe-se que o regulamento abrange toda a linha produtiva, oferecendo dessa forma, maior segurança e confiabilidade nas relações de consumo.

### **3 METODOLOGIA**

Neste Capítulo III será apresentada a metodologia utilizada na realização da pesquisa e todo o seu dinamismo e questões do aspecto da pesquisa, que norteia o ambiente da fiscalização em Aracaju/SE. Tendo como propósito a coleta de dados de colaboradores que estão envolvidos no ambiente fiscal e clientes que utilizam produtos no ato da compra, sendo uma pesquisa de campo aos clientes e os funcionários onde estão sendo abordados no seu próprio local de trabalho, uma pesquisa que tem ato exploratório que poderá ser utilizado para consulta e entendimento do leitor na cidade de Aracaju/SE, utilizando do método de uso de questionário aplicando para se obter respostas referentes ao assunto sem quebrar algum sigilo da empresa que possa trazer prejuízos futuros. Foi feita uma pesquisa bibliográfica que entrará em coerência com os dados coletados sendo eles preservados para não causar mal-estar em alguma situação inerente aos funcionários do órgão de pesquisa. Essa pesquisa foi elaborada pelo próprio aluno voltado para os clientes e colaborada do Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS), a fim de buscar informações que possam agregar valor ao seu leitor.

#### **3.1 Escolhas do objeto de estudo**

Este trabalho tem como objetivo orientar e tornar público ampliando o conhecimento ao despertar a importância da compra de produtos que possuem certificação e aos lojistas no repasse de produtos. Identifiquei a falta de interesse da população em relação à qualidade na compra de brinquedos pirateados, devido as escolhas do menor preço. Espero que a população tenha a conscientização da melhor maneira de examinar a qualidade de produtos no âmbito da compra, onde pode resultar em um retorno não muito favorável para quem utiliza de tal produto. Despertando o interesse dos superiores e responsáveis para a intensificação de fiscalizações em aeroportos na Aduana, que se refere-se a exportação e importação onde origina-se o grande problema de produtos comercializados.

### **3.2 Tipos de pesquisa**

O presente trabalho utiliza de métodos essenciais para o seu desenvolvimento e distribuição de suas informações. A metodologia desse tema aplica-se em três tipos de pesquisas, sendo elas: descritiva, explorativa e explicativa. Descritiva, visa descrever o tema apresentado através de análises aprofundadas no ramo da fiscalização.

Explorativa procura conhecer melhor o tema, explorar problemas eminentes para uma solução através de uma investigação e tem como objetivo conhecer o tema escolhido. Explicativa, com objetivo de interligar e conectar pensamentos para entender causas e efeitos, sendo uma compreensão do tema (BARTUNEK; SEO, 2002).

Esse relatório utiliza-se de uma pesquisa qualitativa com levantamentos de seus dados explorando para compreender e interpretar informações. Desenvolve também, a pesquisa quantitativa apontando através de dados numéricos de fraudes determinado pela sociedade.

### **3.3 Sujeitos de pesquisa**

O campo onde foi realizada a reunião das informações encontradas para agregar na pesquisa foi o Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe, com a participação na parte do desenvolvimento das atividades de pesquisa, os funcionários da parte fiscal de campo no que se trata das ações de busca e apreensão de brinquedos, os lojistas donos de lojas de pequeno porte na venda de brinquedos e contando com a ajuda dos clientes passando seus pensamentos a respeito de suas escolhas totalizando 34 entrevistados.

### **3.4 Universo ou população**

O universo desse trabalho foi apresentado que a empresa possui cerca de 123 funcionários, sendo que no setor fiscal contém 15 fiscais do Inmetro. Com isso, foram entrevistados 9 funcionários formados nível superior e nível médio na faixa etária de 30 a 45 anos. A ajuda dos 15 clientes foi essencial, onde tive abertura maior e contato mais fácil, pessoas com o ensino médio concluído na faixa etária dos 20 a 40 anos. Sendo assim, o contato com os lojistas foram poucos, mas obtive

resposta imediata, foram questionados 10 donos de lojas intercalando com ensino completo e outros não, 5 com ensino médio completo, 2 com formação superior, assim incluindo mais 3 sem o ensino médio completo, faixa etária dos 25 aos 35 anos, onde foi questionado assuntos como a fiscalização, certificação e qualidade foram abordadas com intuito de identificar as suas expressões e questionamentos. A pesquisa foi realizada em Aracaju, entre setembro e outubro de 2018.

### **3.5 Planos amostrais da pesquisa**

Visando a obtenção de dados com o intuito de reunir informações importantes e inerentes ao assunto da fiscalização e qualidade, foram aplicados questionários a 9 funcionários, 10 lojistas e 15 clientes, totalizando 34 entrevistados, contendo perguntas simples e diretas de fácil entendimento sobre o tema declarado. Para o questionário foi feito três tipos de questionários específicos para todos os tipos de pessoas ou área.

### **3.6 Técnicas de coleta de dados**

Foram feitas aplicações do questionário no comércio no dia 09/10/2018 no comércio, a fim de abordar os clientes de forma simples a análise de seu perfil de compra. Após o dia 23/10/2018, foi feita uma visita no Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe na entrevista voltado aos funcionários fazendo perguntas mais específicas, onde tive uma breve conversa com intuito de acertar um horário para aplicação do questionário, e por fim aos lojistas localizando os seus argumentos e pensamentos. Questionário elaborado de forma simples para a coleta de dados de forma de bom entendimento de todos.

### **3.7 Pré-teste**

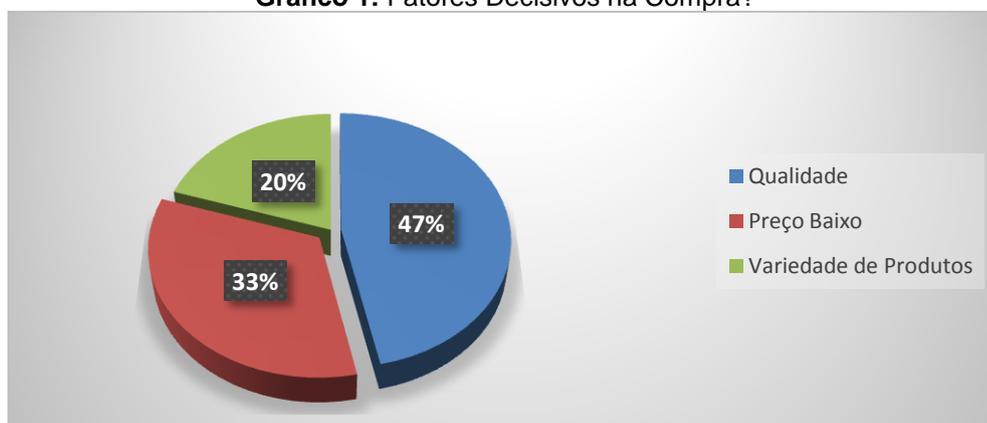
A coleta de dados foi feita através do Instituto tecnológico de pesquisa e este estudo foi baseado com as técnicas passadas pelo professor e exemplos de trabalhos elaborados e desenvolvido para apresentação do questionário no comércio e no órgão do estado escolhido.

No primeiro momento foi realizada uma visita no dia 23/10/2018, para apresentar o projeto e marcar um dia para aplicar o questionário junto aos

funcionários, afim de reter os dados. De início não compareceu a quantidade que havia confirmado. Devido a demanda da função, com as chamadas de urgência de fiscalização nas empresas, foi feito o pré-teste dos questionários com 10 funcionários, sendo que o questionário teve que passar por uma análise da Gerente Fiscal, Sra.Maria Inês. Como as perguntas eram fáceis, na visão dos funcionários, foi identificado que dava para aplicar o mesmo questionário e, assim, após a visita, no turno da manhã de uma sexta-feira, retornei e finalizei no dia 31/11/2018 para abordar maior número de funcionários.

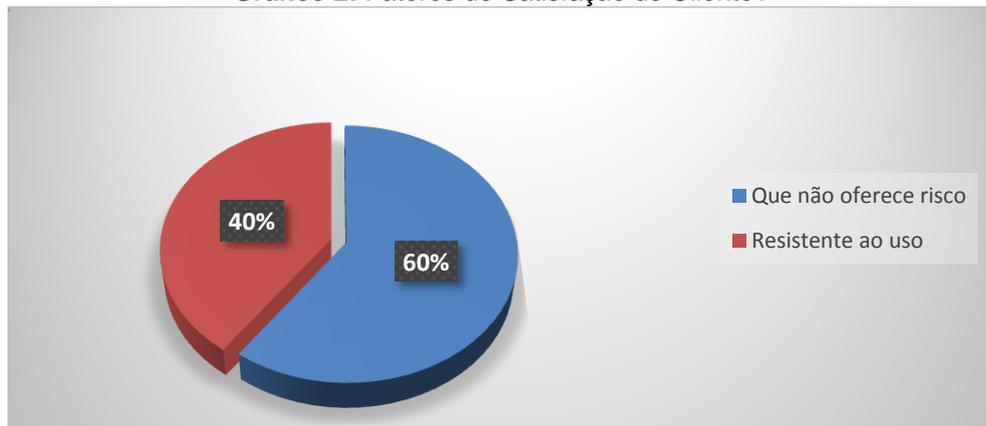
### Questionário 1 – Clientes

**Gráfico 1: Fatores Decisivos na Compra?**



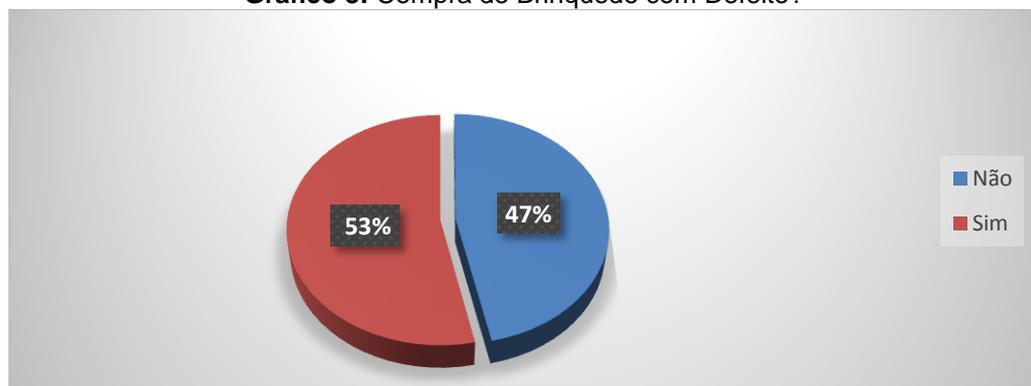
**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com os fatores decisivos na compra, a maioria dos entrevistados, sendo 7 responderam que a qualidade é o fator chave, representando 47% da pesquisa, 5, representando 33%, acentuou-se no preço baixo e 3 representando 20% na variedade dos produtos. Totalizando 15 clientes sendo abordados através do questionário, assim com sua grande maioria informando que a qualidade é muito importante, mas o preço é determinante em diversas situações principalmente quando não se encontra em um poder aquisitivo não muito favorável. E tendo em vista ocasiões de poder comprar mais de uma opção de brinquedo para presentear alguém.

**Gráfico 2: Fatores de Satisfação do Cliente?**

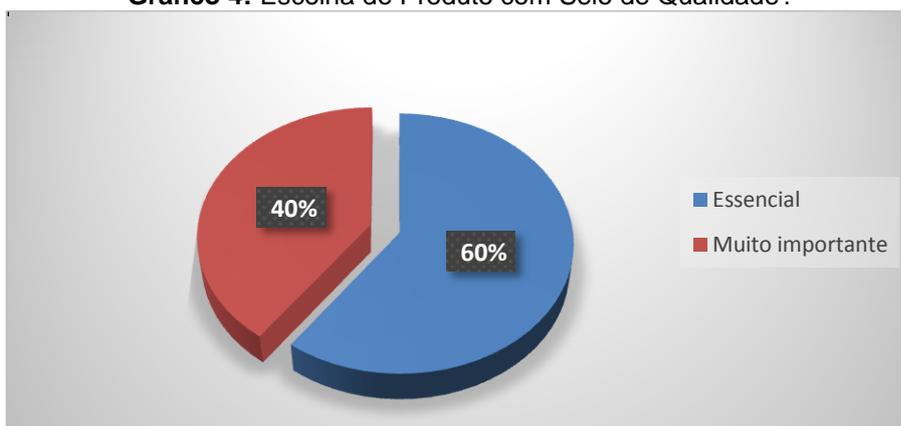
Fonte: Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com os fatores de satisfação do cliente, 60% responderam que são os que não oferecem risco, e 40% afirmam que a opção ideal é um produto resistente ao uso. Priorizando, assim, a segurança das crianças que passaram a utilizar o ponto.

**Gráfico 3: Compra de Brinquedo com Defeito?**

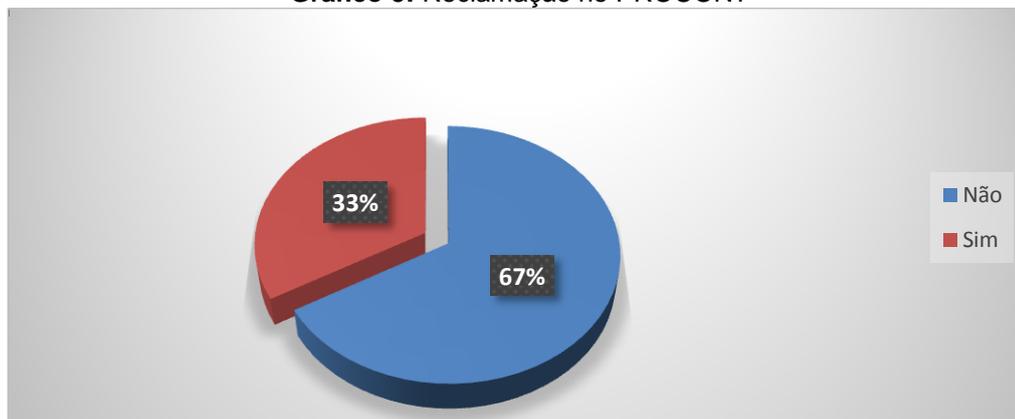
Fonte: Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com o gráfico, 53% dos entrevistados já adquiriram brinquedos com defeitos, ou seja, um universo de 15 entrevistados, enquanto 47% afirmaram que não compraram. Essa pesquisa demonstra que os dados possuem uma pequena diferença constando que os clientes já compraram devido ao preço baixo mesmo tendo a consciência que não é devido.

**Gráfico 4:** Escolha de Produto com Selo de Qualidade?

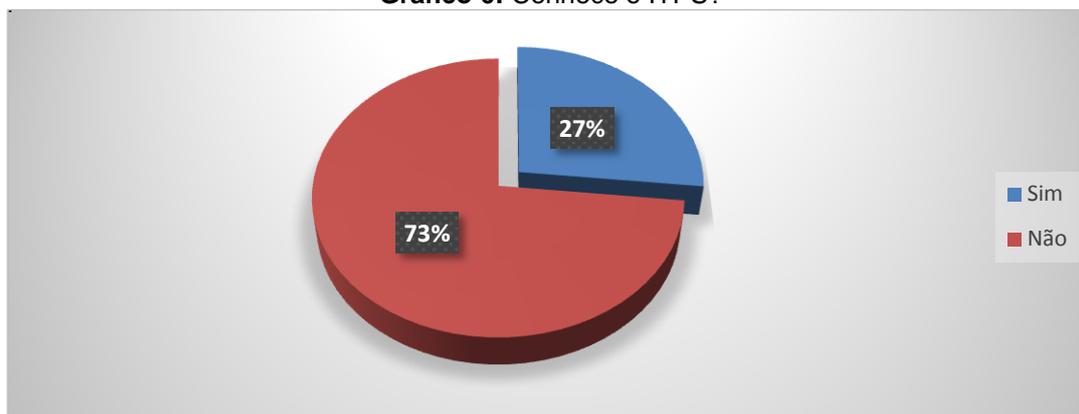
Fonte: Pesquisa de Campo, 2018.

Na escolha de produto por selo de qualidade 9 responderam que é essencialmente importante, representando significativamente 60% da amostra, em contrapartida, 6 responderam apenas que se faz importante, ou seja, 40%. Com a pesquisa aos clientes, foi identificado que a consciência do grau de importância é eminente na teoria, porém, comparado com questão dos dados anterior, demonstra que entende que é essencial ter um produto com o selo de qualidade. Mas no ato da compra o fator preço é decisivo no último momento.

**Gráfico 5:** Reclamação no PROCON?

Fonte: Pesquisa de Campo, 2018.

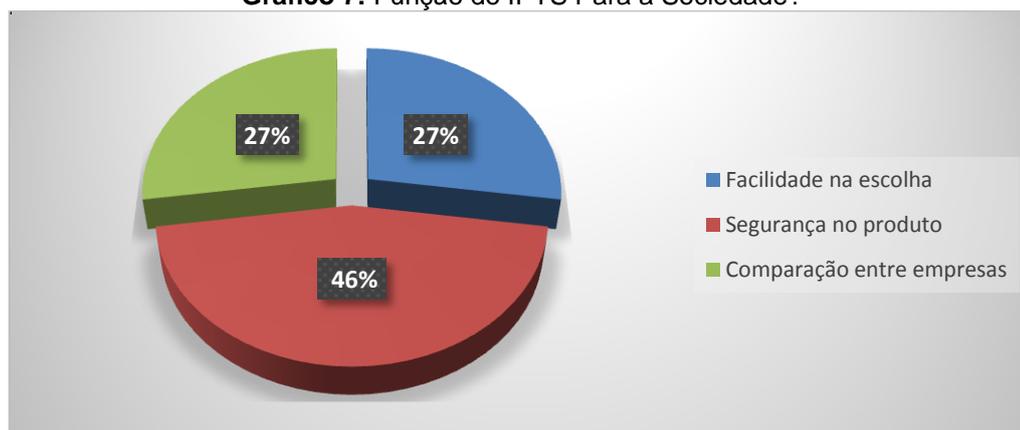
De acordo com pesquisa, 67% da amostra correspondendo a 10 entrevistados em relação 5 entrevistados, representando 33%. Embora, muitos não reclamarem, não significa que não compraram produtos com defeitos e, sim, a omissão de reivindicar seus direitos de acordo com o código do consumidor.

**Gráfico 6: Conhece o IPTS?**

**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

Quando indagado sobre o IPTS, 27% dos entrevistados afirmaram que conhecem, ou seja, 11 entrevistados que já ouviu falar devido a a uma ocasião ou outra e 73% responderam que não conhecem. Numa totalidade de 15 clientes, atrás a atenção que muitas pessoas nem se quer ouviram falar do órgão fiscalizador do Estado.

Trazendo a tona o alerta de muitas pessoas não terem a ciência de um órgão fiscalizador. O IPTS como peça fundamental no Estado de Sergipe, tem uma necessidade de ser intensificado a divulgação em mídias, rádios e televisão.

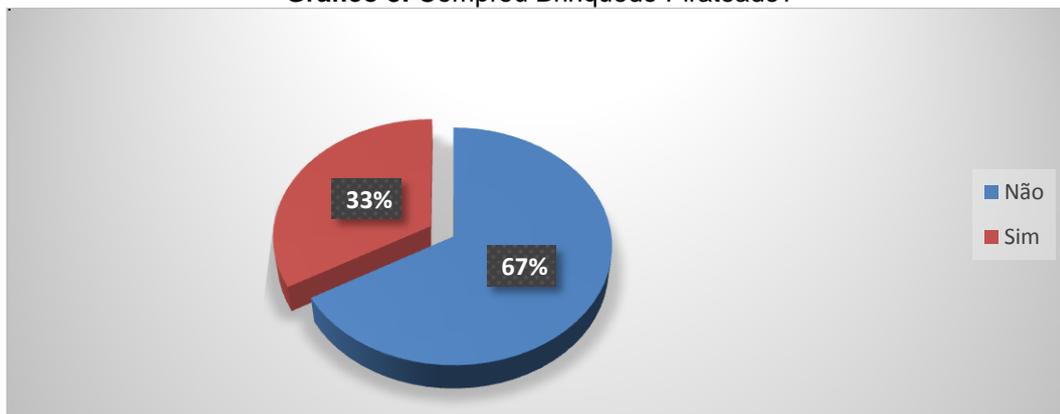
**Gráfico 7: Função do IPTS Para a Sociedade?**

**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com a pesquisa, 3 dos entrevistados afirmaram que o IPTS representa a facilidade na escola do produto, o que corresponde a 27% dos entrevistados. Já outros 3 afirmaram que a função do IPTS é fornecer a comparação entre empresas, o que corresponde a 27% dos entrevistados. Outros 5 entrevistados

afirmaram que a função do ITPS é fornecer segurança atestada no produto, o que corresponde a 46%. Denota-se que as funções na visão do cliente diversificadas oferecendo assim valor para o cliente, principalmente no quesito segurança no produto que é o maior indicador para se obter a satisfação do cliente.

**Gráfico 8:** Comprou Brinquedo Pirateado?



**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com o gráfico 8, a partir dos dados da pesquisa, constatou-se que 5 entrevistados afirmaram que compraram brinquedos pirateados, o que corresponde a 33% dos entrevistados. Já os outros 10 entrevistados afirmaram não terem comprado, o que corresponde a 67%

**Gráfico 9:** Pesquisa Antes de Comprar?



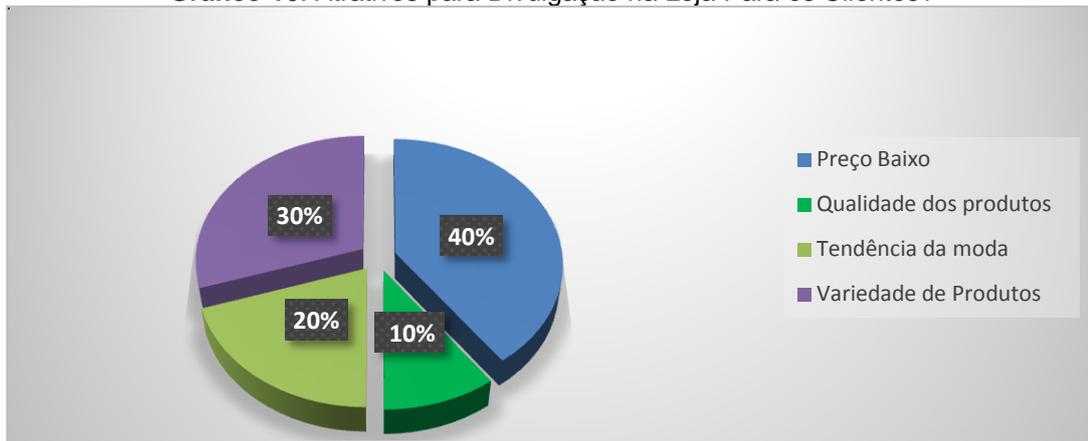
**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com o gráfico 9, 9 entrevistados afirmaram que pesquisam sobre o produto antes de comprar, o que corresponde a 60% dos entrevistados. Já 6 entrevistados afirmaram que não pesquisam informações sobre o produto antes da compra, o que corresponde a 40%. Possuindo uma diferença de 20% ainda sendo

um dado importante, onde planeja e analisa qual a opção melhor para uma compra com eficiência.

## Questionário 2 – Lojista

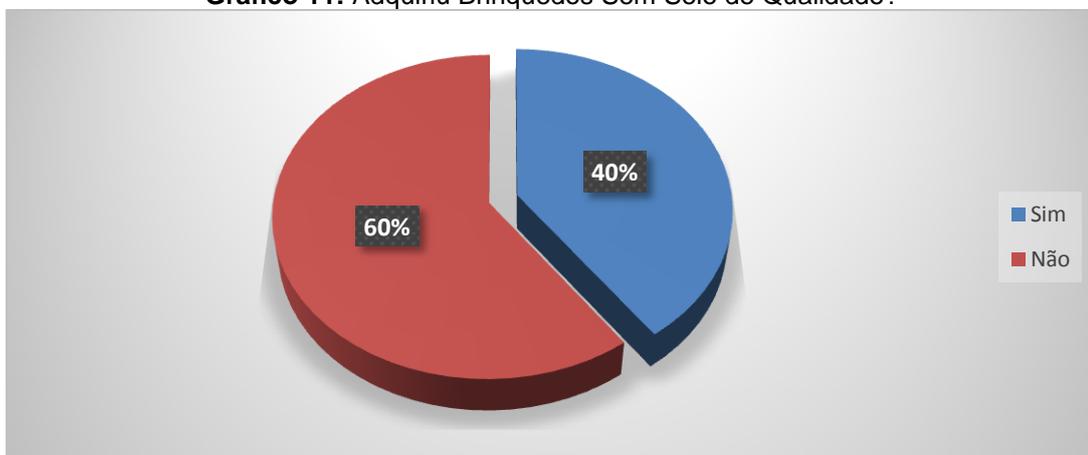
**Gráfico 10:** Atrativos para Divulgação na Loja Para os Clientes?



**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com o gráfico 10, 4 dos entrevistados afirmaram que o preço baixo é o maior atrativo para divulgação da loja, o que equivale a 40% dos entrevistados. 1 deles acredita que o maior atrativo é a qualidade dos produtos, o que equivale a 10%. 2 deles acreditam no poder que a tendência da moda tem sobre a divulgação da loja, o que equivale a 20%, 3 deles acreditam que o atrativo está na variedade dos produtos, o que equivale a 30%

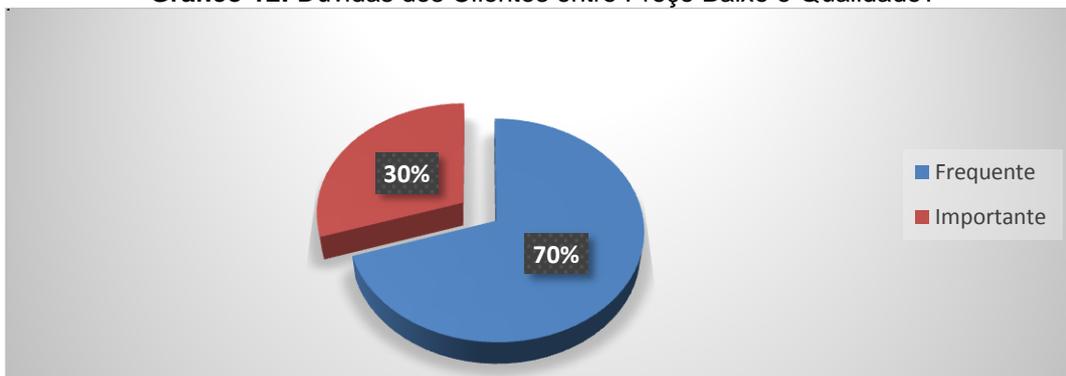
**Gráfico 11:** Adquiriu Brinquedos Sem Selo de Qualidade?



**Fonte:** Pesquisa de Compra, 2018.

De acordo com o gráfico 11, 6 dos entrevistados afirmaram que não adquiriram brinquedos sem selo de qualidade, o que equivale a 60% dos entrevistados. Já 4 deles afirmam que adquiriram brinquedos sem selo, o que equivale a 40%.

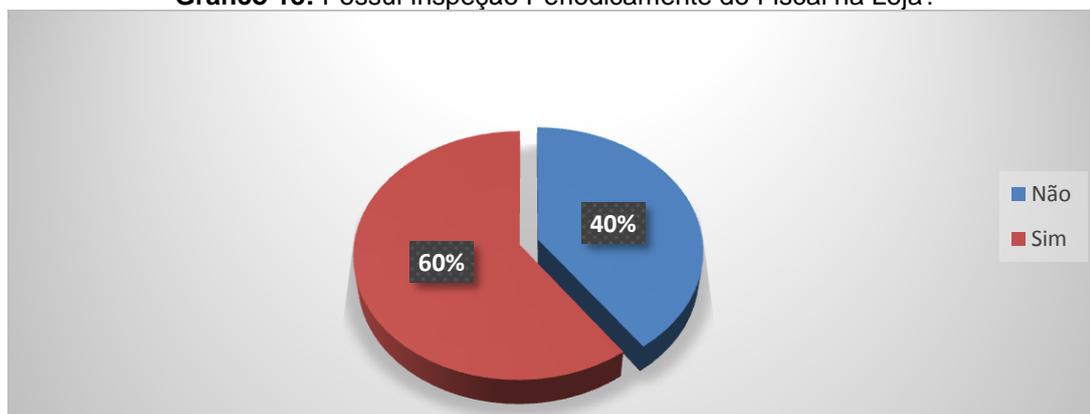
**Gráfico 12:** Dúvidas dos Clientes entre Preço Baixo e Qualidade?



Fonte: Pesquisa de Compra, 2018.

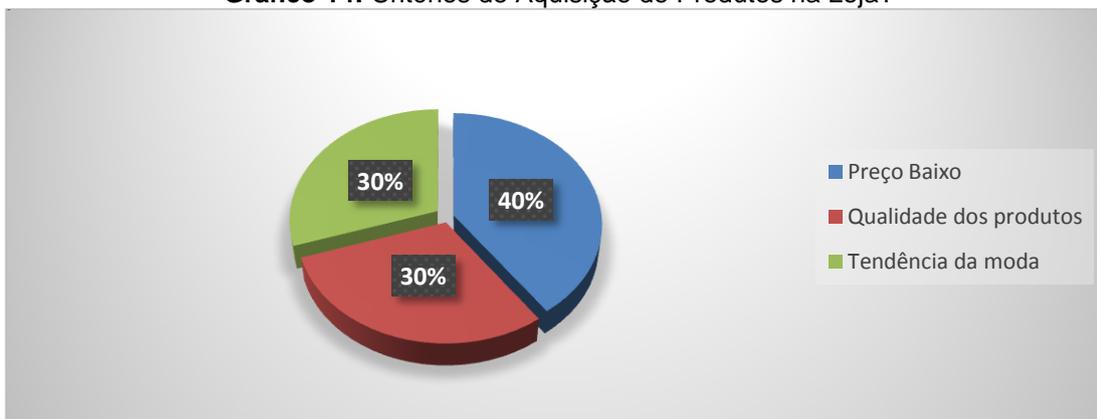
De acordo com o gráfico 12, 3 dos entrevistados afirmaram que é importante as dúvidas dos entre preço baixo e qualidade, o que equivale a 3%. Já 7 deles afirmam que as dúvidas são frequentes sobre a diferença entre preço e qualidade, o que equivale a 70%

**Gráfico 13:** Possui Inspeção Periodicamente do Fiscal na Loja?



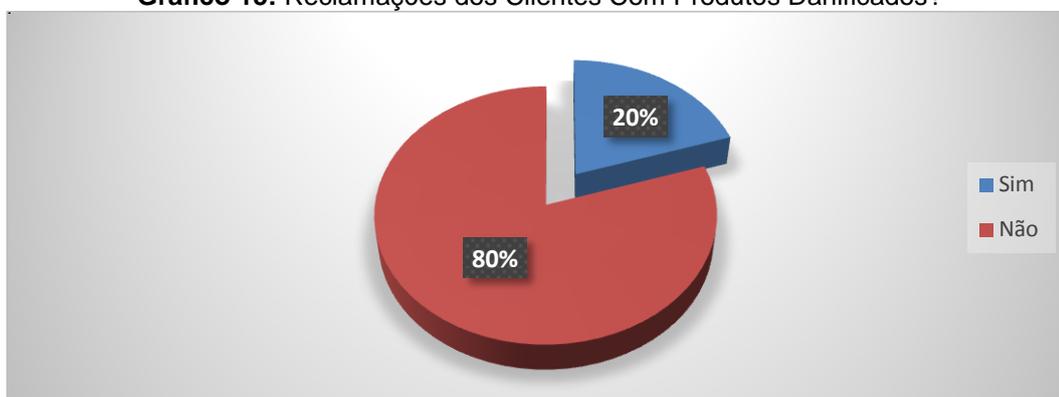
Fonte: Pesquisa de Compra, 2018.

De acordo com o gráfico 13, 6 das lojas possuem inspeção periódica do fiscal o que equivale a 60% dos entrevistados. Já 4 lojas não possuem, o que equivale a 40%.

**Gráfico 14:** Critérios de Aquisição de Produtos na Loja?

**Fonte:** Pesquisa de Compra, 2018.

De acordo com o gráfico 14, 3 dos entrevistados afirmaram que o maior critério para a aquisição dos produtos é a sua qualidade, o que corresponde a 30% dos entrevistados, outros 3 afirmaram que a tendência da moda é um forte critério, correspondente a 30% dos entrevistados. Já 4 deles afirmaram que o preço baixo é o mais critério para a aquisição, o que corresponde a 40%.

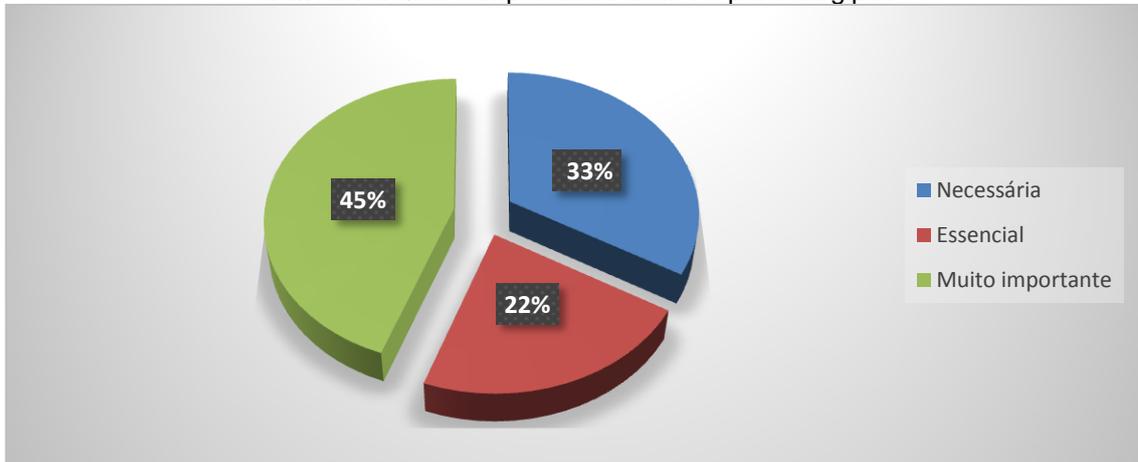
**Gráfico 15:** Reclamações dos Clientes Com Produtos Danificados?

**Fonte:** Pesquisa de Compra, 2018.

De acordo com o gráfico 15, constatou-se 80% de reclamações dos Clientes Com Produtos Danificados, já 20% negam a existência de reclamações sobre dano de produtos.

### Questionário 3 – Fiscal

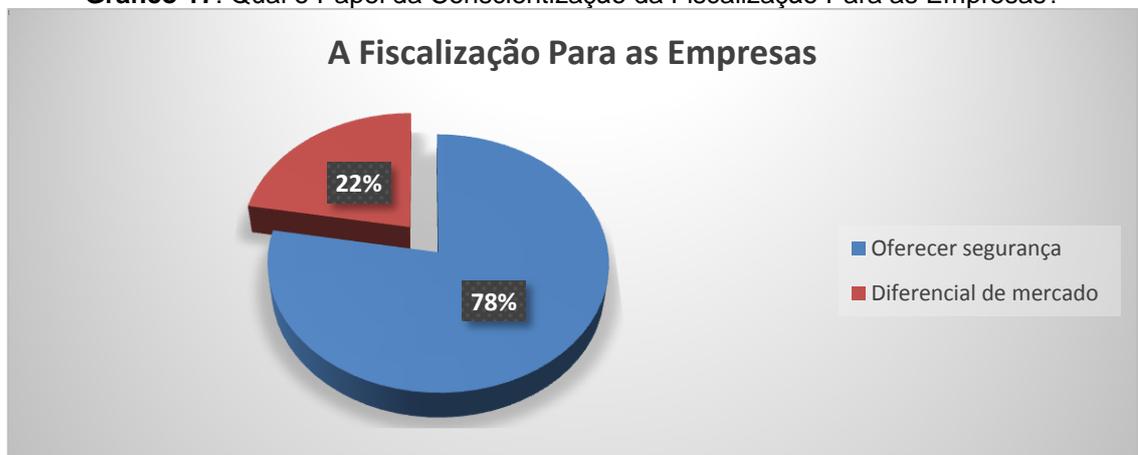
**Gráfico 16:** Qual a Importância do IPTS para Sergipe?



**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

Quanto à importância do IPTS para Sergipe, de acordo com o gráfico 16, 4,45% acreditam ser muito importante, 2,22% acreditam ser essencial, 3,33% acreditam ser necessária. Os dados coletados equivalem a 4 fiscais acreditam ser muito importante, 3 deles acreditam ser necessária, e 2 acreditam que o IPTS é essencial para Sergipe.

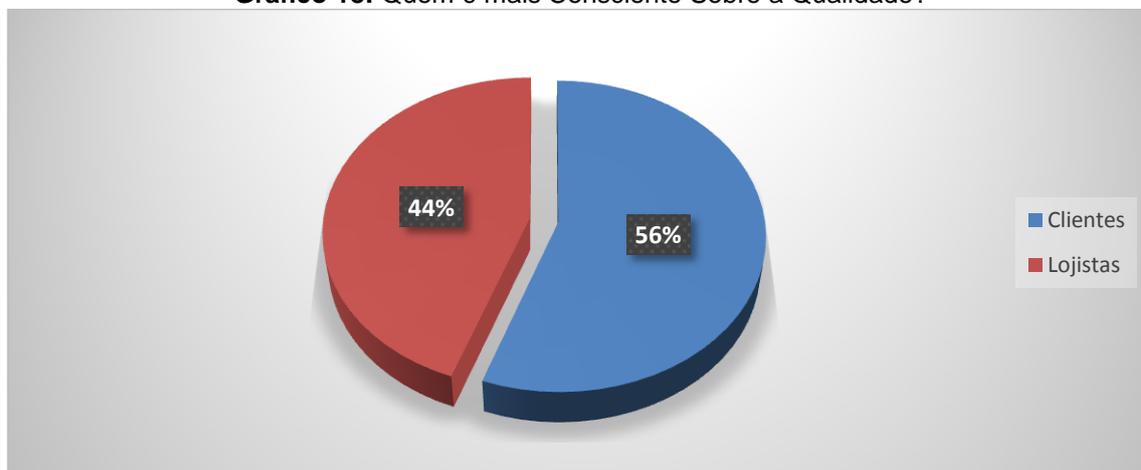
**Gráfico 17:** Qual o Papel da Conscientização da Fiscalização Para as Empresas?



**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com o que demonstra o gráfico 17, 22% acreditam que a conscientização das empresas apresenta diferencial de mercado, já 78% acreditam que a conscientização das empresas oferece segurança.

**Gráfico 18:** Quem é mais Consciente Sobre a Qualidade?



**Fonte:** Pesquisa de Campo, 2018.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 18, 44% dos lojistas aparentam serem mais conscientes, e 56% dos clientes aparentam serem mais conscientes. A pesquisa aponta 4 lojistas para 5 clientes.

### 3.8 Variáveis de estudo

No presente trabalho tem como intuito abordar a importância da qualidade dos brinquedos infantis, despertar a sensibilidade do leitor no ato da compra na melhor escolha de produto e conhecimento do órgão de fiscalização do estado. Assim, identificado a falta de conhecimento referente a funcionalidade do Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS).

No entanto, encontrado variáveis nos fatores motivacionais no ato da compra exemplo: Qualidade, preço, variedade de produtos e estética. Onde o fator decisivo preço destaca-se na escolha no momento da compra, sendo superior a requisito qualidade do produto.

### **3.9 Técnicas estatísticas utilizadas**

A coleta dos dados tem como objetivo identificar sua variedade de perfis e mensurar sua visão quanto aos clientes seus anseios, seus funcionários todas suas visões sobre seu trabalho e por fim os lojistas com a aceitação positiva ou negativa. Esses dados após a sua coleta foram analisados e tabulados afim de comparar com o tema abordado se a qualidade é fator de compra essencial no ato da compra ou não. Os resultados foram apresentados por meio de gráficos para fácil entendimento.

### **3.10 Caracterizações da amostra**

O tema certificação e a busca da importância da fiscalização da qualidade identificam questionamentos e hipótese que serão explorados através da pesquisa proposta pelo presente trabalho.

Na busca do entendimento das características o que pode se desenvolver depois da pesquisa proposta? Será que a conscientização da importância da certificação para os consumidores diminuiria a compra e utilização de brinquedos defeituosos? Será que os lojistas sabendo da importância da certificação deixariam de comercializar, ou ações ou palestras amenizariam esse fluxo de brinquedos?

A apresentação de normas mundiais, estaduais e municipais será uma ação eficiente para mudanças de cenário.

## **4. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

### **4.1 Históricos da empresa**

O Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe (ITPS) é uma autarquia especial do Governo do Estado de Sergipe a qual esta vinculada à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia (SEDETEC).

A autarquia foi criada em 1923, contudo, apenas em 1948, já no governo de Mauricio Graccho passou a denominar-se como Instituto de Tecnologia e Pesquisa, desde então, suas atribuições foram ampliadas, ficou então responsável

pelas pesquisas científicas e tecnológicas, realização de estudos, prestação de serviços técnicos, coordenação e promoção da política da administração.

O ITPS durante toda sua existência contribuiu de maneira significativa para o desenvolvimento social, econômico e científico bem como auxiliou na criação dos recursos humanos e na produção de conhecimento a sociedade em geral.

A partir do Decreto nº 3.918 em 1997, teve sua estrutura organizacional modificada, o que possibilitou o Convênio com o INMETRO na produção de atividades delegadas, fiscalização e verificação.

A partir da Lei 5.511 de 28 de dezembro o ITPS foi declarado como Autarquia Especial, adquirindo uma nova estrutura organizacional permanecendo como importante instituição para o estudo da ciência e da tecnologia em Sergipe.

Desde então, é conhecido como Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe.

## **4.2 Estruturas Organizacionais**

O Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS), é uma autarquia contribuinte para o desenvolvimento do Estado de Sergipe, que engloba um quadro de funcionários referente a 123 colaboradores, Sendo distribuídos entre os setores e departamentos sendo da qualidade, administrativos, funcionários da empresa terceirizada da limpeza entre outros departamentos.

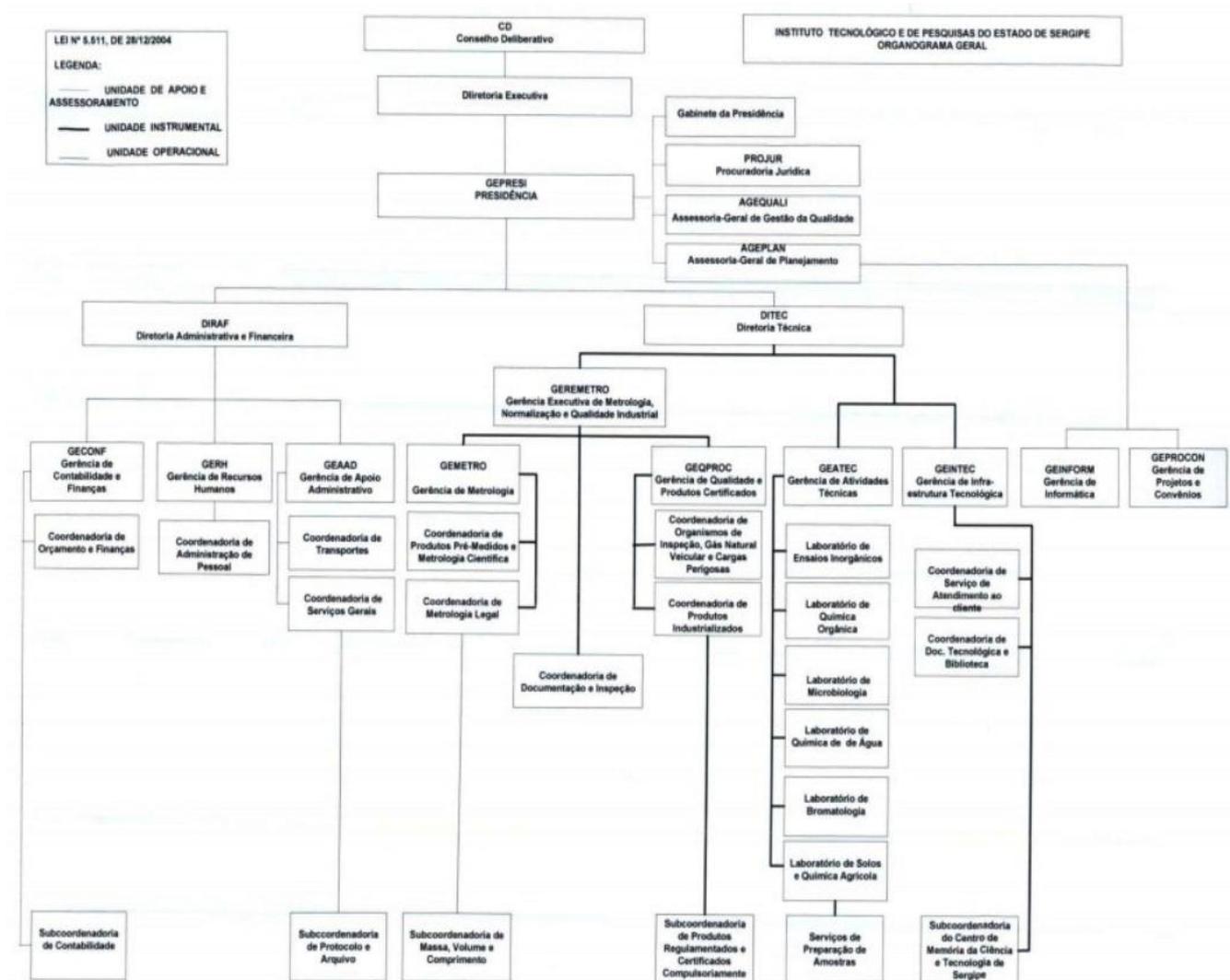
## **4.3 Missões, Visão, Objetivos, Valores e Serviços**

**MISSÃO:** “Realizar Pesquisas, Serviços Tecnológicos e Inovação com qualidade, em benefício da sociedade”.

**VISÃO:** “Ser intuito de excelência tecnológica no estado de Sergipe em pesquisas, serviços e inovação”.

**VALORES:** “Comprometimento, responsabilidade socioambiental, respeito ao cliente, trabalho em equipe, conduta ética e entusiasmo”.

## 4.4 Recursos Humanos



Fonte: ITPS – SE (2018)

O Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS), é uma instituição do Governo de Sergipe assim distribuído em departamentos como o Gabinete da presidência, Diraf, Gemetro, Geconf, Geaad, Geatec, Geinform. O órgão fiscalizador é dividido por cargos comissionados e cargos concursados totalizando uma folha de 123 funcionários ativos na organização.

O Regime de contratação é feito por concurso público, os servidores mais antigos eram contratados, por volta de 1987 passou-se serem efetivados, assim mudando o regime jurídico de CLT para Estatutário. Tendo como atividade principal o ramo fiscal da qualidade do Estado de Sergipe.

#### **4.5 Ramo de Atividade**

Com o passar dos anos a instituição passou a ser denominado Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe, com a finalidade de atuar como entidade operacional da Administração Estadual, participante da implementação e execução da política de C&T do Governo, bem como a prestação de serviços técnicos, sob a forma de ensaios, testes e análises, nas áreas da ciência, da tecnologia, da metrologia, qualidade de bens e serviços e de química, microbiologia e resistência de materiais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar e entender a certificação e a importância da fiscalização de brinquedos infantis em Sergipe.

O objetivo geral buscou o entendimento das características e das atividades da fiscalização, despertando a importância dos consumidores e lojistas e a identificação das normas ISO. Para alcançar estes objetivos foi preciso fazer um levantamento teórico sobre o tema para que fosse analisado os dados. Com isso, as realizações deste trabalho podem ser resumidas em:

- Conceituação e análise do tema e seus pensamentos em relação a qualidade e fiscalização.
- Resumiu e relatou a importância da qualidade sendo contada durante a história na dimensão da gestão da qualidade, os benefícios e aprendizado ao longo da história.
- Trouxe o conhecimento das normas ISO, seu entendimento sobre qualidade e globalização desde a sua criação.
- Apresentação de diretrizes da fiscalização e portaria do Inmetro para trazer ao conhecimento do leitor um breve relato que possa agregar um valor para cada pessoa envolvida nesse processo.
- Elaboração de questionários com os debates em relação ao assunto qualidade e fiscalização, constatando os diversos perfis dos clientes e lojistas na atribuição do conceito qualidade.
- Comprovou através da análise de resultados pensamento e desejos do consumidor de Sergipe, e a preocupação de tornar esse assunto público.

Esta pesquisa busca contribuir para a melhoria da divulgação de um órgão do estado e a importância da fiscalização da qualidade para toda uma população, onde supri suas necessidades pessoas em produtos ou presenteiam outros indivíduos sem saber a procedência deste produto. Sendo sugerido um apoio maior as ações realizadas pelos fiscais do ITPS, uma conscientização maior em propagandas para clientes entenderem a necessidade da confiabilidade dos brinquedos infantis em Sergipe. Este trabalho apresenta ao mercado atual que existe um órgão fiscalizador com suas responsabilidades e aptidões, através do questionário foi identificado que

muitas pessoas desconhecem o Instituto Tecnológico de Pesquisa de Sergipe (ITPS), pesquisa que valoriza ainda mais a instituição e o item qualidade.

## REFERÊNCIAS

BARTUNEK, J. M. & SEO, M. Qualitative research can add new meanings to quantitative research. *Journal of Organizational Behavior*, v. 23, n.2, , mar., 2002.

CARVALHO; PALADINI, Marly Monteiro de; Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: Abepro, 2012.

CARVALHO; PALADINI, Marly Monteiro de; Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: Teoria e casos**. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

FERNANDES, Waldir Algarte. **Movimento da qualidade no Brasil**: Inmetro todos os direitos reservados. Editora Inmetro. 2011.

HOROVITZ, J. **Qualidade de serviço**: a batalha pela conquista do cliente. São Paulo : Nobel, 1993.

IDALBERTO; Chiavenato. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 750 p.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. **Gestão da qualidade: fundamentos da excelência**. Brasília: SEBRAE, 2005.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: Conceitos, exercícios, casos práticos. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antônio César. **Teoria geral da administração**: Da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, João Martins da. **O ambiente da qualidade na prática** – 5S. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996.

(ABNT– Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2000).

