

BOLETIM DE SERVIÇO

2004

Ministério da
Ciência e Tecnologia



Nº 21

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO E INOVAÇÃO
DIVISÃO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
SERVIÇO DE PROTOCOLO GERAL

BOLETIM DE SERVIÇO Nº 21

BRASÍLIA
16 de novembro de 2004

MINISTRO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
Eduardo Henrique Accioly Campos

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Luis Manuel Rebelo Fernandes

SUBSECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E
ADMINISTRAÇÃO
Djalmo de Oliveira Leão

APRESENTAÇÃO

O Boletim de Serviço – BS é uma publicação que o Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT edita em cumprimento à Lei 4.965, de 05 de maio de 1966, que “dispõe sobre a publicação dos atos relativos aos servidores públicos civis do Poder Executivo e dá outras providências”.

Este periódico é veiculado quinzenalmente, sendo constituído por atos administrativos de natureza interna da Instituição, tais como: afastamentos, viagens a serviço, diárias, licenças, comunicação de férias, bem como outras vantagens cuja publicação é dispensável no Diário Oficial da União.

Desta forma, o Boletim de Serviço constitui-se em um instrumento formal que objetiva a transparência e, sobretudo, a legalidade dos atos da administração do MCT.

COORDENAÇÃO:

Ronal de Oliveira Guedes – Chefe do Serviço de Protocolo Geral

ELABORAÇÃO:

Bruno Crescenti de Paiva – SPG

Tatiana Alves Leite – CGGI

EDITORÇÃO E DIAGRAMAÇÃO:

Bruno Crescenti de Paiva – SPG

Ronal de Oliveira Guedes - SPG

TIRAGEM: 15 exemplares

BOLETIM ELETRÔNICO NA INTRANET:

INTRANET>MENU>INSTITUCIONAL>BOLETIM DE SERVIÇO

SERVIÇO DE PROTOCOLO GERAL

Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Térreo, Sala T-30

CEP 70067-900 - Brasília – DF

Fone: XX (61) 317-7927

Fax: XX (61) 317-8082

Site: www.mct.gov.br

E-mail: spg@mct.gov.br

Boletim de Serviço / Ministério da Ciência e Tecnologia.

Brasília: MCT, 2004.

20 P.

Periodicidade Quinzenal

I. Título. II. Brasil. Ministério da Ciência e Tecnologia

SUMÁRIO

DIÁRIAS.....	06
ATOS DA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO.....	17
ATOS DA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS.....	17
ATOS DA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS HUMANOS.....	19
ARTIGO.....	19

DIÁRIAS

GABINETE

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
1469	Guilherme de Aguiar Patriota	Reunião em Bruxelas entre representantes da Diretoria de Ciência e Tecnologia da Comissão Européia e Autoridades Nacionais de países da América Latina que assinaram Acordo de Cooperação Científica com a UE (Argentina, Brasil, Chile e México). BSB/AMSTERDAM/BRUXELAS/AMSTERDAM/SPO/BSB.	10 a 15/07
2518	Marcelo de Carvalho Lopes	Participar do evento “XXXII Reunião Especializada em C&T do Mercosul. BSB/REC/BSB	13 e 14/10
2519	Liney Toledo Soares	Assessorar o Sr Ministro na solenidade de abertura do RECYT/Mercosul. BSB/REC/BSB.	13 a 15/10
2535	Renato Xavier Thiebaut	Participar de Reunião da 32ª RECYT. BSB/REC/BSB.	14 a 18/10
2543	Gustavo Cruz de Sousa Júnior	Acompanhar jornalisticamente a abertura da Semana Nacional de C&T. Acompanhar e dar suporte de comunicação à visita de inspetores da AIEA à fábrica da INB. BSB.RIO.BSB.	18 a 20/10
2605	Milton Coelho da Silva Neto	Reunião na Assessoria Especial do Gabinete do Ministro. REC/BSB/REC.	14 a 19/10
2609	Aldo Guedes Álvaro	Reunião no IPEN e na NUCLEP. REC/SPO/BSB.	19 e 20/10
2615	Guilherme de Aguiar Patriota	Reunião do Comitê Gestor do Programa Proafrica na FINEP. BSB/RIO/BSB.	22/10
2616	Marcelo de Carvalho Lopes	Reunião na FINEP. BSB/RIO/BSB.	22/10
2627	Mauricio Araújo Rocha	Reunião com a Secretaria de C&T do Paraná. Reunião de C&T de Pernambuco. BSB/CWB/REC/BSB.	01 e 02/10
2635	Ennio Candotti	Reunião da Comissão de Acompanhamento e Articulação do CCT no MCT. SPO/BSB/SPO.	22/10
2636	Bertha Koiffmann Becker	Reunião da Comissão de Acompanhamento e Articulação do CCT no MCT. BSB/RIO.	22/10
2643	Liney Toledo Soares	Reunião com a Equipe de Organização do Grande Prêmio de Fórmula 1. BSB/SPO/BSB.	21/10
2657	Paulo Rogério Gonçalves	Acompanhar o Secretário Executivo, que representará o Sr Ministro na reunião de Ministros de Ciência e Tecnologia do IBAS (Índia/Brasil/África do Sul). BSB/SPO/LONDRES/NOVA DELHI/LONDRES/SPO/BSB.	22 a 28/10
2662	Liney Toledo Soares	Assessorar o Sr Ministro na solenidade de abertura do RECYT/Mercosul.. BSB/REC/BSB.	15 a 18/10
2662	Liney Toledo Soares	Assessorar o Sr Ministro em visita à exposição de Biocombustível e encerramento da Semana Nacional de C&T de São Paulo. BSB/SPO/BSB.	23 a 26/10

2664	Bruno Rocha Radicchi	Cobertura e divulgação do estande do MCT sobre o Biodiesel no Grande Prêmio de Fórmula 1. BSB/SPO/BSB.	22 a 24/10
2666	Maria Cristina Bayma Siqueira Scarpa	Coordenar Workshop de Tecnologias Ecológicas em Saneamento. BSB/SPO/BSB.	24 a 27/10
2681	Vera Lucia Canfran	Assessorar o Sr Ministro na divulgação do Biodiesel no Grande Premio de Fórmula 1. BSB/SPO/BSB.	23 a 26/10
2684	Vera Lucia Canfran	Pernoite em São Paulo após escala da China por não haver vôos disponíveis para Brasília. SPO/BSB.	07 e 08/10
2713	Eduardo Henrique Accioly Campos	Participar da Cerimonia de abertura da Reunião “Ciência, Tecnologia e Sociedade”. REC/BUENOS AIRES/BRASILIA.	01 e 02/11
2723	Tatiana Maria Soares de Araújo	Coordenar Palestra de Abertura: Desenvolvimento da Biotecnologia e Biosegurança. BSB/RIO/BSB.	26 e 27/10
2768	Paulo Rogério Gonçalves	Coordenar a participação do MCT na I Feira Internacional de Ciência e Tecnologia. BSB/SPO/JOANESBURGO/SPO/BSB.	30/10 a 03/11
2770	Liney Toledo Soares	Assessorar o Sr Ministro durante a reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência. BSB/BUENOS AIRES/BSB.	31/10 a 03/11
2774	Selma Andrade Sollero	Participar da Reunião SBPC/AAPC “Ciência e Tecnologia e Sociedade” e participação da Reunião do Comitê Gestor de Alto Nível de C&T. BSB/BUENOS AIRES/BSB.	31/10 a 03/11

GABINETE – Colaboradores Eventuais

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2632	Manuel Borba	Reunião com Assessoria do Gabinete do Ministro. BSB/REC/BSB.	20 e 21/10

CONJUR

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2549	Helena de Carvalho Fortes	Congresso ASPI de Propriedade Intelectual. BSB/SPO/BSB.	23 a 25/10
2673	Lídia Miranda de Lima Amaral	II Encontro Nacional das Comissões Internas de Biosegurança. BSB/RIO/BSB.	26 a 29/10

SEXEC

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2457	Luis Manoel Rebelo Fernandes	Participar como palestrante no Program of Worl Ministerial Forum. I Reunião do Project Coordination Committee – PCC no âmbito do Programa CBERS. RIO/FRANKFURT/HONG KONG/BEIJING/FRANKFURT/RIO.	09 a 18/10
2458	Eugenius Kaszkurewocz	Acompanhar o Secretario Executivo em Missão Oficial para participar do “Program of Worl Ministerial Forum”. I reunião do Project Coordination Committee – PCC. RIO/FRANKFURT/HONG KONG/BEIJING/FRANKFURT/RIO	09 a 18/10

2573	Saul Zardo Filho	Participar do Exercício Parcial de Emergência Nuclear 2004. BSB/RIO/BSB.	19 a 22/10
2606	Fabio Paceli Anselmo	Participar do Grupo de Trabalho para revisão do CNAE 2.0 da Comissão Nacional de Classificação CONCLA. Reunião com a Coordenadora da PINTEC, no IBGE. BSB/RIO/BSB.	21/10
2607	Luiz Mário Marques Couto	Participar do Grupo de Trabalho para revisão do CNAE 2.0 da Comissão Nacional de Classificação CONCLA. Reunião com a Coordenadora da PINTEC, no IBGE. BSB/RIO/BSB.	21/10
2648	Humberto Moraes Ruivo	Visita de acompanhamento das atividades em desenvolvimento na área nuclear e de aspectos relacionados à segurança das instalações no Centro de Desenvolvimento de Tecnologia Nuclear (CDTN). 4ª Reunião do Grupo de Trabalho do Iodeto de Potássio na CNEN. BSB/BHZ/RIO/BSB.	25 a 27/10
2649	Saul Zardo Filho	Visita de acompanhamento das atividades em desenvolvimento na área nuclear e de aspectos relacionados à segurança das instalações no Centro de Desenvolvimento de Tecnologia Nuclear (CDTN). 4ª Reunião do Grupo de Trabalho do Iodeto de Potássio na CNEN. BSB/BHZ/RIO/BSB.	25 a 28/10
2650	Marciley Thadeu Cartaxo da Costa	Visita de acompanhamento das atividades em desenvolvimento na área nuclear e de aspectos relacionados à segurança das instalações no Centro de Desenvolvimento de Tecnologia Nuclear (CDTN). 4ª Reunião do Grupo de Trabalho do Iodeto de Potássio na CNEN. BSB/BHZ/RIO/BSB.	25 a 28/10
2656	Luis Manoel Rebelo Fernandes	Representar o Sr Ministro na I Reunião dos Ministros de Ciência e Tecnologia da Índia, Brasil e África do Sul. RIO/FRANKFURT/DELHI/LONDON/SPO/RIO.	23 a 28/10
2659	Eugenius Kaszkurewicz	Participar da II Conferência Internacional “As Comunidades das Nações ibero americanas e a Sociedade da Informação”. RIO/LISBOA/PORTO/LISBOA/RIO.	23 a 27/10

SEXEC – Colaboradores Eventuais

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2475	Haroldo Assumpção Neto	Realizar o treinamento do Sistema de Informações Gerenciais – SigMCT, na INB, CNEN e FINEP. BSB/RIO/BSB.	14 a 15/10

SEPED

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2538	Jorge Humberto Nicola	Visita ao CENPRA. Reunião com o Grupo de Pesquisas na CIATEC. Reunião de Diretoria da Companhia de Desenvolvimento do Polo de Alta Tecnologia de Campinas. BSB/CPQ/BSB.	15 a 20/10
2542	Paulo Jose Peret Sant’Ana	Reunião sobre o Artigo 27 do Protocolo de Cartagena Biosegurança em Montreal. BSB/SPO/TORONTO/MONTREAL/TORONTO/SP/BSB.	16 a 25/10

2613	Luiz Davidovich	Reunião do Comitê de Avaliação das Redes de Pesquisa básica e aplicada em Nanotecnologia. RIO/BSB.RIO.	21 e 22/10
2614	Belita Koiller	Reunião do Comitê de Avaliação das Redes de Pesquisa básica e aplicada em Nanotecnologia. RIO/BSB.RIO.	21 e 22/10
2685	Cylon Gonçalves da Silva	Acompanhar o Sr Ministro em entrevista à TV Cultura de São Paulo. Visita à Nanocore e as Incubadoras da Rede Brasileira de Pesquisa em Tuberculose da Faculdade de Medicina da USP. Abertura do Seminário “O Futuro da Pesquisa no Brasil” – Química no Brasil: Perspectivas e Necessidades para a próxima década. BSB/SPO/RAO/SPO/BSB.	25 a 27/10
2693	Márcio Augusto dos Anjos	Participar da Banca de Avaliação de Mérito das Propostas que foram submetidas à Chamada Pública MCT/FINEP/FNDCT – Nanotecnologia 01/2004 que será realizada na FINEP. BSB/RIO/BSB.	26 a 29/10
2694	Alfredo de Souza Mendes	Participar da Banca de Avaliação de Mérito das Propostas que foram submetidas à Chamada Pública MCT/FINEP/FNDCT – Nanotecnologia 01/2004 que será realizada na FINEP. BSB/RIO/BSB.	26 a 29/10
2709	Jorge Humberto Nicola	Representar o Sr Ministro no Programa Anual de Palestras. Tema: “A Ciência e Tecnologia no Mar. BSB/RIO/BSB.	26/10

SEPED – Colaboradores Eventuais

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2602	Ernesto Julio Calvo	Reunião do Comitê de Avaliação das Redes de pesquisa básica aplicada em Nanotecnologia. BUENOS AIRES/BSB/BUENOS AIRES.	20 a 22/10
2631	Roberto Mendonça Faria	Reunião do Comitê de Avaliação das Redes de pesquisa básica aplicada em Nanotecnologia. CPQ/BSB..	20 a 22/10
2634	Guilherme Ary Plonski	Reunião do Comitê de Avaliação das Redes de pesquisa básica aplicada em Nanotecnologia. SPO/BSB/SPO.	21 e 22/10

SECIS

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2547	Marcos César Pontes	Participar da “Semana da Asa”. RIO/SPO.	24 e 25/10
2569	Francisco Hercílio da Costa Matos	Representar o Sr Ministro da Ciência e Tecnologia na Abertura Solene da Semana Nacional de Ciência e Tecnologia. BSB/CGR/BSB.	18 e 19/10
2585	Vera Pinheiro	Participar do 8º Congresso Brasileiro de Jornalismo Científico. RIO/SSA/RIO.	24 a 28/10
2590	Ildeu de Castro Moreira	Participar da Semana Nacional de C&T em Natal. RIO/NAT/RIO.	19 e 20/10
2658	Francisco Hercilio da Costa Matos	Proferir Palestra no 4º Painele do Seminário “Visão Social do Futuro Tecnológico do Rio de Janeiro. BSB/RIO/BSB.	22/10

2677	Francisca Lúcia Barbosa dos Santos	Apoiar os eventos da Semana Nacional de C&T no Rio de Janeiro. BSB/RIO/BSB.	22 a 24/10
2678	Ildeu de Castro Moreira	Participação no encerramento da Semana Nacional de C&T. Visita à exposição Araripe. RIO/SPO/RIO.	25/10
2680	Rodrigo Sobral Rollemberg	Participar do Evento da Semana Nacional de C&T "Trem da Ciência" – Percorso Central do Brasil.	22 e 23/10
2686	Rodrigo Sobral Rollemberg	Acompanhar o Sr Ministro no Encerramento da Semana de C&T em São Paulo. BSB/SPO/BSB.	25/10
2687	Andrea Melo Gouthier de Vilhena	Apresentação de Trabalho sobre as Ações de Popularização da SECIS no 8º Congresso de Jornalismo Científico. BSB/SSA/BSB.	24 a 28/10
2691	Ildeu de Castro Moreira	Participação no 8º Congresso Brasileiro de Jornalismo Científico. RIO/SSA/RIO.	26 e 27/10

SECPE

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2424	Octavio Augusto França Presgrave	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. RIO/BSB/RIO.	07 e 08/10
2425	Elba Pinto da Silva Bom	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. RIO/BSB/RIO.	07 e 08/10
2426	Leda Cristina S. Mendonça	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. RIO/BSB/RIO.	07 e 08/10
2427	Norma Rumjanek	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. RIO/BSB/RIO.	07 e 08/10
2432	Flavio César Almeida Tavares	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. CPQ/BSB/CPQ.	07 e 08/10
2433	Pedro Canísio Binsfeld	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. POA/BSB/POA.	07 e 08/10
2434	Eduardo de Sá Mendonça	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. BHZ/BSB/BHZ.	07 e 08/10
2436	João Bosco Pesqueiro	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. SPO/BSB/SPO.	07 e 08/10
2437	Newton Paciornik	Participar da 17ª reunião da Comissão Interministerial de Mudança Global do Clima. RIO/BSB/RIO.	08 e 09/10
2438	Jose Domingos Fontana	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. CWB/BSB/CWB.	06 a 08/10
2665	Mauro Meirelles de Oliveira dos Santos	Participar do Seminário "Usuários das Previsões Numéricas de Mudanças Climáticas e seus Impactos Regionais. RIO/CACHOEIRA PAULISTA/RIO.	24 a 26/10
2721	Paulo Jose Pèret Sant'Ana	Ministrar Palestra na Abertura do II Encontro Nacional das Comissões Internas de Biosegurança com o Tema: "Desenvolvimento da Biotecnologia". BSB/RIO/BSB.	26 e 27/10

SECPE – Colaboradores Eventuais

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2448	Andrea Lima Schneider	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. JOI/BSB/JOI.	07/10
2455	Glauca Maria Pastore	Workshop para avaliação de Projetos em Biotecnologia apoiados no âmbito da Cooperação Bilateral Brasil Alemanha. CPQ/BSB/CPQ.	07 e 08/10
2727	Marcos Luiz Pessanti	Participar do Workshop para Avaliação da Cooperação Técnica Brasil/Cuba. NVT/BSB/NVT.	28 e 29/10
2728	Karla de Melo Lima	Participar do Workshop para Avaliação da Cooperação Técnica Brasil/Cuba. RAO/BSB/RAO.	28 e 29/10
2735	Ana Tereza Ribeiro de Vasconcelos	Workshop para Avaliação da Cooperação Técnica Brasil/Cuba. RIO/BSB/RIO.	29/10

SEITC

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2516	Augusto César Gadelha Vieira	Participar como colaborador da Reunião Especializada de Ciência e Tecnologia – RECYT/Mercosul. RIO/BSB/REC/BSB.	13 e 14/10
2517	Marcelo André de Barros de Oliveira	Participar do 2º Encontro de Software Livre do Amazonas. BSB/MAO/BSB.	13 a 16/10
2521	Roberto Pinto Martins	Participar como palestrante no RECYT/Mercosul. Reunião no Centro de Estudos Avançados de Recife. BSB/REC/BSB.	13 a 16/10
2565	Roberto Pinto Martins	Seminário “Software no Brasil: Oportunidade no Mercado Interno e Alternativas para Exportação”. BSB/SPO/BSB.	18/10
2570	Sanderson Alberto Medeiros Leitão	Participar na qualidade de palestrante do XIII Congresso Brasileiro de Águas Subterrâneas e na qualidade de conselheiro do CNRH, da 39ª Reunião da Câmara Técnica de Águas Subterrâneas do Conselho Nacional de Recursos Hídricos. BSB/CGB/BSB.	19 a 23/10
2571	Sanderson Alberto Medeiros Leitão	Workshop sobre Tecnologias Ecológicas em Saneamento promovido pela SEITC/MCT na sede da FIESP. Participar na qualidade de Presidente da Câmara Técnica de Educação, Capitação, Mobilização Social e Informação em Recursos Hídricos do CNRH da 3ª Reunião da CTEM e do II Diálogo Intercambiais de Educação Ambiental em Recursos Hídricos. BSB/SPO/BAU/BSB.	24 a 28/10
2572	Jose Humberto Nozella	Reunião prévia e 2ª Reunião de Trabalho sobre Regulamentação da Lei de Inovação no MCT. UDI/BSB/UDI.	19 e 20/10
2583	Adriano Duarte Filho	2º Workshop Internacional sobre células e combustível. BSB/CPQ/BSB.	20 a 23/10
2641	Breno de Souza França	Consolidar o Projeto de Apoio ao Programa Biodiesel do Estado do Espírito Santo. BSB/VIX/BSB.	21 a 23/10

2644	Francelino Jose Lamy de Miranda Grandó	2º Workshop Internacional sobre células e combustível. Reuniões na FIESP. Sessão Solene de Posse do Reitor Dr Oswaldo Filho – UFSCar. Participar do Programa Nacional de Biocombustível que acontecerá junto ao Grande Premio Brasil de Formula 1. Participação da Abertura do Workshop sobre Tecnologias Ecológicas de Saneamento. BSB/CPQ/SPO/BSB.	20 a 26/10
2646	Reinaldo Fernandes Danna	Reunião para discussão do Piloto do Programa de Extensão Tecnológica na ABIMAQ. BSB/SPO/BSB	21 e 22/10
2647	Frederico Antonio Turra	Reunião para discussão do Piloto do Programa de Extensão Tecnológica na ABIMAQ. BSB/SPO/BSB	21/10
2652	Breno de Souza França	Reunião na ADENE sobre Rede Nordeste de Energia. Reunião do Probiodiesel. BSB/REC/BSB.	24 a 27/10
2655	Roberto Pinto Martins	Representar o Sr Ministro na entrega do Prêmio Excelência em P&D e dos Prêmios por Desempenho Empresarial. BSB/SPO/BSB.	21/10
2672	Jose Humberto Nozella	Participar da 3ª Reunião de Trabalho sobre a Regulamentação da Lei de Inovação no MCT. UDI/BSB/UDI.	25 e 26/10
2679	Eduardo Soriano Lousada	Participar da Comissão Organizadora da Comissão Editorial e em Mesa Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação no Setor Energético no X Congresso Brasileiro de Energia. BSB/RIO/BSB.	26 a 28/10
2688	Roberto Pinto Martins	Representar o Sr Ministro na Reunião da empresa SMD aonde vai expor as mais recentes iniciativas da empresa. BSB/SPO/BSB.	23 a 24/10
2689	Roberto Pinto Martins	Representar o Sr Ministro na Solenidade de abertura do 6º Futurecom 2004. BSB/FLN/BSB.	25 e 26/10
2692	Reinaldo Dias Ferraz de Souza	Reunião com o Inmetro. Reunião sobre avaliação de placas de Circuito Impresso. Reunião do Comitê diretor do Programa de Certificação em Turismo Sustentável bem como participar da Conferencia Internacional de Excelência na Gestão. BSB/RIO/SPO/SSA/BSB.	26 a 29/10
2701	Reinaldo Fernandes Danna	Mesa Redonda do III Simpósio Brasileiro de Engenharia Física. BSB/SPO/BSB.	25 e 26/10
2704	Paulo Roberto Miranda Torres	Fiscalização Prévia de PPB (Processo Produtivo Básico) na empresa WJUNIOR Tecnologia da Informação Ltda. BSB/GYN/BSB.	26/10
2705	Eduardo Osorio de Cerqueira	Fiscalização Prévia de PPB (Processo Produtivo Básico) na empresa WJUNIOR Tecnologia da Informação Ltda. BSB/GYN/BSB.	26/10
2708	Scheyla Vasconcelos	Acompanhamento do Projeto Sistema de Gerenciamento da Lei de Informática SGCI na Fundação Inovações Tecnológicas. BSB/REC/BSB.	25 a 29/10
2719	Antenor Cesar Vanderlei Correa	Reunião para dar continuidade da elaboração do Termo de Referencia do Programa de Qualidade do Software Brasileiro no âmbito da Política Industrial, Tecnologia e de Comercio Exterior. BSB/RIO/BSB.	26/10

SEITC – Colaboradores Eventuais

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
-----	------------	------------	---------

2690	Haroldo Francisco Gois	Organização do Workshop “Tecnologias Ecológicas em Saneamento”. BSB/SPO/BSB.	24 a 26/10
------	------------------------	--	------------

CTNBio

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2550	Jairon Alcir Santos do Nascimento	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. Preparação Administrativa da referida Reunião. Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	23 a 30/10
2554	Iris Ferrari	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. BSB/RIO/BSB.	24 a 26/10
2555	Rubens José do Nascimento	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2556	Sonia Regina Mudrovitsch de Bittencourt	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2557	Marcus Vinicius Segurado Coelho	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 29/10
2558	Orlando Aparecido Vieira Cardoso	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2559	Nubia Nadia da Silva Souza	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2560	Giuliano Bressan Geraldo	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2561	Gutemberg Delfino de Sousa	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2562	Alessandra Brant Teixeira	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2563	Fernando Luis Pohl Figueiredo	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 29/10
2564	Allan Edver Mello dos Santos	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 30/10
2568	Jairon Alcir Santos do Nascimento	Reunião preparatória para a 82ª Reunião Ordinária da CTNBIO. BSB/RIO/BSB.	18/10
2575	Mara Helena Hutz	Ministrar Palestra no Biowork VI intitulado “Biotecnologia e Saúde”. POA/BHZ/POA.	21 e 22/10
2580	Jose Oswaldo Siqueira	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 27/10
2581	Rubens Onofre Nadari	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. FLN/RIO/FLN.	24 a 29/10
2582	Aron Jurkeiwicz	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. SPO/RIO/SPO.	25 a 29/10

2593	Maralice Aparecida Batista de Oliveira Cotta	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. BSB/RIO/BSB.	24 a 26/10
2598	Niziane Ferreira de Oliveira	Participar do II Encontro Nacional de CIBIO. BSB/RIO/BSB.	26 a 30/10
2599	Erna Geessien Kroon	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BHZ/RIO/BHZ.	25 a 28/10
2617	Aluizio Borem	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BHZ/RIO/BHZ.	24 a 24/10
2621	Adailton Tomáz da Silva	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. UDI/RIO/UDI.	24 a 30/10
2637	Jairon Alcir Santos do Nascimento	Participar da Abertura do Biowork VI intitulado “Biotecnologia e Saúde”. BSB/BHZ/BSB.	21/10
2638	Lídio Coradin	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 27/10
2654	Braz da Costa Baracuchy Neto	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	25 a 30/10
2668	Jorge Almeida Guimarães	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. POA/RIO/BSB.	25 a 27/10
2610	Vânia Gomes da Silva	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BHZ/RIO/BHZ.	24 a 30/10

CTNBio – Colaboradores Eventuais

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2548	Rômulo Arantes Alves Ricardo	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. Preparação da referida reunião. BSB/RIO/BSB.	22 a 27/10
2551	Liana Vasconcelos Braga	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 29/10
2552	Lidiane Pereira da Silva Barros	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. BSB/RIO/BSB.	24 a 27/10
2553	Nildete dos Passos Oliveira	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BSB/RIO/BSB.	24 a 28/10
2576	Celso Omoto	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. CPQ/RIO/CPQ.	24 a 30/10
2577	Irajá Ferreira Antunes	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. POA/RIO/POA.	24 a 29/10
2578	Archimedes Jose Stiebler Pedreira	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. SSA/RIO/SSA.	24 a 29/10
2579	Edilson Paiva	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. BHZ/RIO/BHZ.	24 a 29/10

2591	Rodolfo Rumpf	Ministrar Palestra no Biowork VI. BSB/BHZ/BSB.	20 e 21/10
2592	Lauro Domingos Moretto	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. SPO/RIO/SPO.	25 e 26/10
2594	Ana Clara Guerrini Schenberg	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. SPO/RIO/SPO.	24 a 30/10
2595	Alexandre Lima Nepomuceno	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. LDB/RIO/LDB.	25 a 29/10
2596	Vera Lucia Imperatriz Fonseca	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. SPO/RIO/SPO.	25 a 29/10
2600	Globerson Lamego Moro	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. SPO/RIO/SPO.	25 a 29/10
2601	Maria Inês Fornazaro	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. SPO/RIO/SPO.	25 a 27/10
2618	Ednilza Pereira de Farias Dias	.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. JPA/RIO/JPA.	26 a 30/10
2619	Joaquim Mansano Garcia	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. RAO/RIO/RAO.	25 e 26/10
2620	Liana Brentano	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança.Participar do II Encontro Nacional de CIBios. XAP/RIO/XAP.	24 a 29/10
2675	João Tadeu Ribeiro Paes	Participar da 82ª Reunião Ordinária da Comissão Técnica Nacional de Biosegurança. RAO/RIO/RAO.	26 a 30/10

PADCT

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2597	Luiz Carlos de Miranda Joels	Reunião para dar inicio ao Processo de Formulação de uma Estratégia de Atuação na Amazônia. BSB/RIO/BSB.	18 a 20/10

SCUP

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2535	Edson Barcelos da Silva	Participar como membro especialista da Reunião da Comissão de Acompanhamento e Avaliação Semestral 2004 do Instituto de Desenvolvimento Sustentável Mamirauá – IDSM. MAO/TFF/MAO	19 a 23/10
2623	Ana Maria Comini Curi	Participar da Abertura de Licitação no Observatório Nacional. BSB/RIO/BSB.	21 e 22/10

SPOA

PCD	FAVORECIDO	FINALIDADE	PERÍODO
2468	Luiz Augusto Cardoso Pinto	Reunião com a organização e patrocinadores do Projeto de Divulgação do Programa Nacional de Biocombustível. BSB/SPO/BSB.	08 e 09/10

2584	Domingos Carlos Pereira Rego	Representar o MCT em Reunião sobre Administração Predial. BSB/JPA/BSB.	15/10
2588	Vagner Vasquez Melo	Seminário de Licitação, incluindo Pregão, Contratação Direta e Gerenciamento dos Contratos Administrativos. BSB/FOR/BSB.	24 a 27/10
2589	Sheila Marques dos Santos	Seminário de Licitação, incluindo Pregão, Contratação Direta e Gerenciamento dos Contratos Administrativos. BSB/FOR/BSB.	24 a 27/10
2603	Fernando Freitas Melo	Participar do 17º Congresso Brasileiro de Contabilidade. BSB/SPO/BSB.	23 a 29/10
2622	Débora Maria da Silva Freitas	Participar do Programa Nacional de Biocombustível que será realizado em conjunto com o GP de Fórmula I. BSB/SPO/BSB.	21 a 25/10
2626	Luiz Augusto Cardoso Pinto	Participar do evento de Biocombustível no Grande Prêmio de Fórmula I. BSB/SPO/BSB.	20 a 25/10
2629	Juliana Lyra Menezes	Tratar de assuntos da Assessoria Parlamentar da CNEN. BSB/REC/BSB.	28 e 29/10
2642	Djalmo de Oliveira Leão	Acompanhar e assessorar o Sr Ministro nas atividades relacionadas à Semana Nacional de Ciência e Tecnologia e Biocombustíveis. BSB/SPO/BSB.	22 a 25/10
2645	Rivaldo Santos Machado	Acompanhar e assessorar o Sr Ministro nas atividades relacionadas à Semana Nacional de Ciência e Tecnologia e Biocombustíveis. BSB/SPO/BSB.	22 a 25/10
2702	Luiz Augusto Cardoso Pinto	Reunião junto à Petrobrás. BSB/SPO/BSB.	26 a 29/10
2753	Laudir Francisco Schmitz	Participar do Seminário Interno – Balanço das Ações do MCT e Planejamento para 2005. BSB/RIO/BSB.	03 a 05/11

ATOS DA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PORTARIA Nº 177, DE 10 DE NOVEMBRO DE 2004

O Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, no uso da competência que lhe foi delegada pelo inciso X, do art. 1º, da Portaria nº 166, de 16 de abril de 2003, e tendo em vista o disposto no art. 143 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 e recomendação da Consultoria Jurídica por meio da NOTA CONJUR/MCT-MCM Nº 609/2004, resolve:

Art. 1º Instituir Comissão de Sindicância, composta pelos servidores JOSÉ OSTERNE DA SILVA, ALCESTE VILELA JÚNIOR e IZOLDA NEGREIROS TORRES, para, sob a presidência do primeiro, apurar os fatos relacionados com o acidente do carro oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia.

Art. 2º A Comissão poderá requisitar servidor para secretariar ou apoiar os trabalhos, requisitar documentos, intimar servidores, realizar vistorias e praticar todos os atos necessários à completa e integral apuração dos fatos.

Art. 3º A Comissão tem o prazo de trinta dias, a contar da publicação desta Portaria, para conclusão dos trabalhos, podendo ser prorrogado, por igual período, caso as circunstâncias assim o exigirem.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DJALMO DE OLIVEIRA LEÃO

ATOS DA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

PORTARIA Nº 87, DE 20 DE OUTUBRO DE 2004.

O Coordenador-Geral de Recursos Logísticos do MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, no uso da competência que lhe foi subdelegada pela Portaria nº 62, do dia 16 de maio de 2003, e de acordo com o disposto na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e nos Decretos nºs 3.555, de 08 de agosto de 2000 e 3.697, de 21 de dezembro, ambos de 2000, resolve:

Designar: JAN PIETRO BUOSO MALOVANY, matrícula SIAPE N.º 066593, Pregoeiro do Pregão Eletrônico nº 26/2004, cujo objeto é a prestação de serviços de vigilância armada e desarmada e de brigadista de incêndio, para este Ministério para o Edifício Sede, localizado no Bloco E da Esplanada dos Ministérios e para os Blocos A, B, E, F, J, L, M, Q, R, S, T, U, e V, situados no Setor Policial Sul, Área 05, Quadra 03, em Brasília – DF.

Designar para compor a equipe de apoio, os seguintes servidores: WAGNER VASQUEZ MELLO, matrícula SIAPE nº 6663725; DOMINGOS CARLOS PEREIRA

REGO, matrícula SIAPE N.º 0662542, ROLMER OLIVEIRA BATISTA, matrícula SIAPE n.º 1437444 e MARIA DE FÁTIMA SILVA, matrícula SIAPE N.º 0671357.

Esta portaria entra em vigor a partir desta data.

LUIZ AUGUSTO CARDOSO PINTO

PORTARIA Nº 88, DE 10 DE NOVEMBRO DE 2004

O Coordenador-Geral de Recursos Logísticos do Ministério da Ciência e Tecnologia, no uso da competência que lhe foi subdelegada pela Portaria nº 62, do dia 16 de maio de 2003, publicada no Diário Oficial do dia 19 de maio de 2003, e tendo em vista o disposto no artigo 67, da Lei nº 8.666/93 e alterações, resolve:

Art. 1º Designar IVANOVITCH RIBEIRO COSTA, CPF nº 098.781.301-34, Mat. SIAPE, 0662818, Chefe da Divisão de Serviços Gerais - DISG, para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato nº 02.0029.00/2004, mantido com a empresa Lugon Comercial Ltda, e nos impedimentos legais sua substituta, JULIANA MALHEIROS BITTENCOURT, CPF nº 830.639.511-53, Mat. SIAPE, 1461373, Chefe de Serviço, lotada na Divisão de Serviços Gerais - DISG.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor a partir desta data.

LUIZ AUGUSTO CARDOSO PINTO

PORTARIA Nº 89, DE 10 DE NOVEMBRO DE 2004

O Coordenador-Geral de Recursos Logísticos do Ministério da Ciência e Tecnologia, no uso da competência que lhe foi subdelegada pela Portaria nº 62, do dia 16 de maio de 2003, publicada no Diário Oficial do dia 19 de maio de 2003, e tendo em vista o disposto no artigo 67, da Lei nº 8.666/93 e alterações, resolve:

Art. 1º Designar JULIANA MALHEIROS BITTENCOURT, CPF nº 830.639.511-53, Mat. SIAPE, 1461373, Chefe de Serviço, lotada na Divisão de Serviços Gerais - DISG, para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato nº 02.0030.00/2004, mantido com a empresa Desprag Dedetização Ltda, e nos impedimentos legais seu substituto, IVANOVITCH RIBEIRO COSTA, CPF nº 098.781.301-34, Mat. SIAPE, 0662818, Chefe da Divisão de Serviços Gerais - DISG.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor a partir desta data.

LUIZ AUGUSTO CARDOSO PINTO

ATOS DA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS HUMANOS

REFERÊNCIA: Processo nº 01200.005642/2004-43

INTERESSADA: **DILENE BUENO NOGUEIRA**

ASSUNTO: Abono de permanência

DESPACHO: Autorizo o abono de permanência a servidora DILENE BUENO NOGUEIRA, Assistente em Ciência e Tecnologia, Classe Assistente 3, Padrão III, Matrícula SIAPE nº 0673439, lotada no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, deste Ministério, a contar de 1º de janeiro de 2004, de acordo com o disposto no § 1º do art. 3º da Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003.

MARIA DALVA DE OLIVEIRA SILVA

RETIFICAÇÕES

No Despacho publicado no Boletim de Serviço nº 20, de 29 de outubro de 2004, Página nº 21, referente ao abono de permanência de LAÍS ISABEL ZUMERO onde se Lê: LAIZ ISABEL ZUMERO leia-se: LAÍS ISABEL ZUMERO.

No Despacho publicado no Boletim de Serviço nº 09, de 14 de maio de 2004, Página nº 18, referente a licença para o trato de assuntos particulares de LUIZ FERNANDO SANTANA BRAGA. Onde se Lê: no período de 02.05.2004 a 1º.10.2004 Leia-se: no período de 02.05.2004 a 1º.11.2004.

ARTIGO**QUER ME ATENDER DIREITO?**

Elas eram apenas duas mulheres comuns, educadas, com lápis e check-list na mão, e um sorriso no rosto. Nada a temer, certo? Mas talvez os 485 vendedores, gaçons e caixas de banco que atenderam Cindy Lewis e Masrian Brzykcy devessem ter prestado mais atenção. Cindy e Marian, duas irmãs que trabalham como consultoras e treinamento em gestão, respectivamente, em Illinois, nos Estados Unidos, decidiram transformar a crescente insatisfação que sentiam como clientes numa pesquisa com cerca de 500 varejistas. Elas foram às compras em lojas de material de construção, postos de gasolina, restaurantes, fast-food. e anotaram tudo, em detalhes!

Depois de um esforço de 3 meses - e de 5.000 dólares gastos sem metodologia científica, as duas chegaram a uma triste conclusão: apenas 3% das lojas visitadas as deixaram muito satisfeitas. As outras 97% se deram mal em pontos básicos, como

cordialidade e conhecimento dos produtos. Cindy e Marian descreveram suas descobertas num folheto intitulado Beyond Taking the Customer's Money (algo como "mais que tomar o dinheiro do consumidor"). Nesse folheto, elas reafirmam seus princípios básicos de atendimento ao cliente:

CRIE UM RELACIONAMENTO: experiências excepcionais para o consumidor podem se traduzir em elogios e lealdade duradoura. Em busca de um telefone celular, Cindy encontrou uma vendedora que gostaria de poder clonar. "Ela se apresentou, perguntou meu nome, discorreu sobre os aspectos do aparelho que se relacionavam à minha necessidade e não tentou me vender o modelo mais caro" - diz. "Já perdi a conta do número de pessoas a quem recomendei essa mulher".

OUÇA ATENTAMENTE: Na maioria das vezes, o cliente explica, logo no início da conversa, o que quer, para quando quer e quanto está disposto a pagar. Fechar o acordo e a venda vira, então, uma questão de prestar atenção. Infelizmente, um vendedor que Cindy encontrou numa loja de material de construção não parecia disposto a isso. "Ah, fazendo compras para o maridão" - foi o que disse quando ela entrou na loja. Ele não falou mais nada, e o produto ficou parado lá na prateleira...

ABRACE A POSITIVIDADE: "Não deveria", "Não posso", "Não é do meu departamento", são expressões que devem ser banidas do vocabulário de quem atende clientes. Num restaurante, Cindy e Marian pareciam esquecidas na mesa, sem talheres e sem garçom. Quando finalmente conseguiram fazer contato com uma garçonete, a menina disse: "O garçom que deveria atendê-las está atrasado e não posso anotar o pedido porque este não é o meu setor..." Hmm, a conta rápido, por favor...

TODOS OS CLIENTES SÃO VIP: Qualquer cliente deve fazer o dia de um vendedor - e todos devem ser tratados como se fossem um cliente muito especial. Marion foi ao banco abrir uma conta a sua tia. Depois de ser tratada como um convidado indesejado, decidiu levar o seu dinheiro para outro banco.

FAÇA O DEVER DE CASA: Enquanto tentava comprar uma antena de tv, Cindy perguntou a diferença entre os dois modelos. "Eles são bem parecidos" - disse o vendedor. "Alguns custam mais porque são mais bonitos." Uau! Que insight! A questão, diz Cindy, é saber se você tratou seu cliente como se fosse a sua própria mãe. "Se você precisar de um segundo para responder essa questão, você necessita de dicas sobre atendimento." - afirma ela.

(*) Transcrito da revista EXAME de 3 de março de 2003. A autoria é de Danielle Sacks (Fast Company).



Ministério da Ciência e Tecnologia
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão
Coordenação-Geral de Gestão e Inovação
Serviço de Protocolo Geral