

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

2024

PROCONSP



Realização

Luiz Orsatti Filho

Diretor Executivo

Maria Julia Pivato Oliveira

Chefe de Gabinete

Equipe Técnica

Unidade de Gestão da Integridade

Carlos Augusto Machado Coscarelli

Assessor Chefe

Jose Renato Raposo Medeiros

Assessor da Assessoria de Ação Regional

Lara Lopes Moraes

Assessora Técnica

Ligiane Serrano

Supervisora do Núcleo De Produção de Conteúdos da Diretoria

Adjunta de Estudos e Pesquisa

Marcio Alexandre Negrissoli

Supervisor do Grupo de Gestão e Planejamento Estratégico



Mensagem da Diretoria Executiva

“A integridade é inerente ao corpo funcional do Procon-SP, permeando os nossos valores institucionais. O Programa desenvolvido incentiva a prestação de serviço de forma imparcial, adequada e eficiente, garantindo a primazia do interesse público sobre os interesses privados”.

Sumário

- 01** CARACTERIZAÇÃO DO ÓRGÃO
- 01** PRINCIPAIS ATIVIDADES
- 02** MISSÃO, VISÃO, VALORES
- 02** REGULAÇÃO
- 03** ESTRUTURA DO ÓRGÃO
- 13** RELACIONAMENTO COM TERCEIROS
- 14** RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
- 14** IDENTIFICAÇÃO DA UGI
- 15** PLANO DE AÇÃO
- 16** AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO, COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO
- 17** TERMO DE APROVAÇÃO

Sobre a Fundação

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP é uma instituição com personalidade jurídica de direito público vinculada à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, criada pela Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995 e regulamentada pelo Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996, que lhe confere autonomia técnica, administrativa e financeira.

Tem como intuito equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, objetivando elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores do Estado de São Paulo.

O Procon SP é o ente público pioneiro na defesa do consumidor do Brasil, sendo considerado sinônimo de respeito na proteção dos direitos do cidadão. Os frutos deste trabalho são colhidos a cada passo dado rumo ao equilíbrio e harmonização das relações de consumo e à incessante busca, inclusive por meio dos serviços oferecidos pela instituição, da melhoria da qualidade de vida da população, bem como do exercício da cidadania.

Principais Atividades

1. Atendimento e Orientação ao Consumidor
2. Recebimento e tratamento das Reclamações dos Consumidores
3. Acolhimento de Denúncias de desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor
4. Fiscalização ao Mercado de Consumo
5. Orientação ao Fornecedor
6. Educação para o consumo
7. Acompanhamento e propositura de ações judiciais coletivas;
8. Estudos e acompanhamento de legislação e de decisões judiciais referentes aos direitos do consumidor;
9. Pesquisas qualitativas e quantitativas na área de defesa do consumidor;
10. Suporte técnico para a implantação de Procons Municipais Conveniados;
11. Intercâmbio técnico com entidades oficiais, organizações privadas, e outros órgãos envolvidos com a defesa do consumidor, inclusive internacionais;

Missão

Elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores do Estado de São Paulo, buscando equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores.

Visão

Ser referência na Proteção e Defesa do Consumidor, por seu protagonismo em educação para o consumo e solução de demandas consumeristas.

Valores

Senso de Justiça;
Ética;
Inovação;
Comprometimento;
Responsabilidade.

Regulação

Lei nº 9.192/95 – Lei de criação da Fundação Procon-SP
Decreto 41.727/97 – Regulamenta a Fundação Procon-SP
Regulamento Geral / Regulamento de Pessoal / Portarias Normativas

Da Diretoria Executiva

Art. 8º - A Diretoria Executiva é composta pelo Diretor Executivo, pela Chefia de Gabinete, pelo Comitê de Planejamento e Gestão Estratégica, pela Assessoria Chefe, pela Assessoria Executiva, e pelas Assessorias de Tecnologia da Informação e da Comunicação, de Comunicação Social, de Controle e Processos, de Ação Regional e pela Ouvidoria.

Parágrafo único: Os cargos deverão ser exercidos, preferencialmente, por servidores ocupantes de emprego permanente ou de carreira da Fundação.

Da Assessoria de Tecnologia da Informação e da Comunicação

Art. 21 – O Assessor de Tecnologia da Informação e da Comunicação, cargo de livre provimento integrante da Diretoria Executiva, designado por ato do Diretor Executivo, que preencha os requisitos necessários descritos no Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários da Fundação.

Art. 22 – Compete à Assessoria de Tecnologia da Informação e da Comunicação:

I – assessorar o Diretor Executivo na área de sistemas;

II – elaborar o planejamento, estudos e projetos de informática e recursos compatíveis com as necessidades da Fundação;

III – implementar sistemas e estruturas de rede;

V – implementar e organizar dinâmica de suporte técnico e auxílio às Diretorias;

VI – participar da elaboração dos programas de treinamento, capacitação e aperfeiçoamento do usuário de informática, em conjunto com o Núcleo de Seleção e Desenvolvimento de Pessoal, da Coordenadoria de Recursos Humanos;

VII – assessorar o treinamento de capacitação e aperfeiçoamento do usuário em informática;

VIII – ministrar e participar de cursos, palestras e demais eventos técnicos relativos à área de atuação;

IX – determinar a estratégia de alocação de equipamentos;

X – manter contato com instituições congêneres para intercâmbio e troca de experiências na área de atuação;

XI – responder por todas as atividades de suporte técnico, apoio operacional interno, pesquisa e desenvolvimento e outras pertinentes ao seu campo de atuação.

Da Assessoria de Comunicação Social

Art. 23 – O Assessor de Comunicação Social, cargo de livre provimento integrante da Diretoria Executiva, que preencha os requisitos necessários descritos no Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários da Fundação.

Art. 24 – Compete à Assessoria de Comunicação Social:

- I – assessorar os dirigentes em assuntos de sua especialidade;
- II – definir os procedimentos a serem adotados na área de comunicação social;
- III – encaminhar para publicação trabalhos e matérias de interesse do consumidor;
- IV – criar projetos de difusão e intercâmbio de experiências em assuntos relativos à proteção e defesa do consumidor;
- V – preparar material para as entrevistas aos meios de comunicação;
- VI – conceder entrevistas aos veículos de comunicação;
- VII – divulgar, por meio dos veículos de comunicação, orientações, materiais técnicos relativos à defesa e proteção do consumidor e materiais institucionais, já submetidos à apreciação da Diretoria Executiva;
- VIII – redigir artigos, notas, anúncios e avisos de interesse da Fundação;
- IX - efetuar controle diário do noticiário veiculado em jornais, revistas, rádio e televisão e outros meios de comunicação;
- X - preparar e distribuir boletim interno da Fundação;
- XI - preparar e adequar à apresentação do material técnico elaborado;
- XII - preparar, com a colaboração do Núcleo de Seleção e Desenvolvimento de Pessoal, da Coordenadoria de Recursos Humanos, programa de treinamento de pessoal para realização de entrevistas;
- XIII – participar, quando necessário, do planejamento das atividades relativas à realização de eventos, inclusive na redação e revisão de textos e seleção de matérias para divulgação;
- XIV – efetuar triagem de entrevistas para os meios de comunicação, encaminhando aos técnicos especializados no assunto;
- XVI – ministrar e participar de cursos, palestras e demais eventos técnicos nacionais e internacionais, relativos à proteção e defesa do consumidor;
- XVII – avaliar o desempenho dos funcionários sob sua subordinação;
- XVIII - realizar outras atividades correlatas e pertinentes ao seu campo de atuação, aprovadas pela Diretoria Executiva.

Da Assessoria de Controle e Processos

Art. 25 – O Assessor de Controle e Processos, cargo de livre provimento integrante da Diretoria Executiva, que preencha os requisitos necessários descritos no Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários da Fundação.

Art. 26 – Compete à Assessoria de Controle e Processos:

- I - assessorar os dirigentes em assuntos de sua especialidade;
- II - elaborar os estudos e projetos referentes à área de atuação, necessários à Fundação;
- III- emitir opiniões, preparar despachos, elaborar minutas e desenvolver outras atividades que se caracterizam como assessoria técnica à execução, controle e avaliação das atividades da área;
- IV - executar tarefas relacionadas com seu campo de atividades, determinadas pelo Diretor Executivo;

- V – receber, registrar, distribuir e expedir papéis, certidões e processos;
- VI – receber, registrar e controlar a tramitação interna dos autos de infração e imposição de multas, notificações e processos relacionados com atividades de fiscalização;
- VII – cuidar da formalização dos processos e expedientes de que trata o item anterior;
- VIII – prestar informações sobre a localização e o andamento dos processos e expedientes;
- IX – dar vistas dos processos e expedientes aos autuados e respectivos representantes;
- X – prestar esclarecimentos aos autuados e respectivos representantes sobre o recolhimento das multas impostas;
- XI – preparar os expedientes das autoridades a que se subordinem, dos Procuradores do Estado à disposição do gabinete do Diretor Executivo, nos termos do parágrafo 2º do artigo 11 do Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996, desempenhando entre outras, as seguintes atividades:
 - a) executar e conferir serviços de digitação;
 - b) providenciar cópias de textos e documentos;
 - c) providenciar a requisição de papéis e processos;
 - d) manter arquivo das cópias dos textos e documentos.
- XII – auxiliar na elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas;
- XIII – expedir certidão de violação dos direitos dos consumidores;
- XIV – exercer outras atividades pertinentes ao seu campo de atuação, aprovadas pela Diretoria Executiva.

Da Assessoria de Ação Regional

Art. 27 – O Assessor de Ação Regional, cargo de livre provimento integrante da Diretoria Executiva, que preencha os requisitos necessários descritos no Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários da Fundação.

Art. 28 – Compete à Assessoria de Ação Regional:

- I – assessorar os dirigentes em assuntos de sua especialidade
- II - coordenar o programa de regionalização da defesa do consumidor;
- III – coordenar as atividades desenvolvidas pelos Núcleos Regionais;
- III – elaborar os estudos e projetos referentes à área de atuação, necessários à Fundação;
- IV - emitir opiniões, preparar despachos, elaborar minutas e desenvolver outras atividades que se caracterizam como assessoria técnica à execução, controle e avaliação das atividades da área;
- V – planejar e coordenar as atividades dos Núcleos Regionais da Fundação PROCON, em consonância às diretrizes das Diretorias Técnicas;
- VI – controlar e emitir relatórios sobre as atividades dos Núcleos Regionais, prestando informações à Diretoria Executiva;
- VII – receber, registrar, distribuir e expedir papéis e processos relativos à área de atuação;

- VIII – cuidar da formalização dos processos e expedientes de que trata a alínea anterior;
- IX – prestar informações sobre a localização e o andamento dos processos e expedientes de sua área de atuação;
- X – efetuar levantamentos sobre as possibilidades de implantação de novos núcleos regionais, inclusive com a prospecção de locais;
- XI – exercer outras atividades pertinentes ao seu campo de atuação, aprovadas pela Diretoria Executiva.

Dos Núcleos Regionais

Art. 29 - Os Núcleos Regionais de Proteção e Defesa do Consumidor tem, em suas respectivas áreas de atuação, as seguintes atribuições:

- I - executar os programas, projetos e ações, observando as diretrizes da Diretoria Executiva;
- II - encaminhar à respectiva Assessoria Técnica sugestões objetivando o aprimoramento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;
- III - executar programas de difusão de defesa do consumidor;
- IV- executar as atividades de fiscalização e aplicação da legislação relacionadas à proteção e defesa do consumidor, observadas as normas e procedimentos fixados pela Diretoria Adjunta de Fiscalização;
- V - executar a política de interiorização e regionalização.
- VI - executar programas educativos, estudos e pesquisas na área da defesa do consumidor;
- VII- prestar apoio técnico e suporte aos órgãos conveniados, inclusive na área de fiscalização;
- VIII - executar os programas e projetos necessários para atender ao planejamento estratégico e situações emergentes no mercado de consumo;
- IX - efetuar diligências necessárias à solução das reclamações, consultas ou requisições, solicitando, quando cabível, a participação das diretorias ou órgãos competentes;

Art. 30 - Serão instalados os Núcleos Regionais observando a legislação do Estado de São Paulo que divide os municípios por Regiões Administrativas e Metropolitanas, abrangendo todos os municípios do Estado de São Paulo, da seguinte maneira:

- 1) Região Metropolitana - São Paulo/Capital
- 2) Região Metropolitana - Baixada Santista
- 3) Região Administrativa - Registro
- 4) Região Administrativa - São José dos Campos
- 5) Região Administrativa - Sorocaba
- 6) Região Administrativa - Ribeirão Preto
- 7) Região Administrativa - Campinas
- 8) Região Administrativa - Bauru
- 9) Região Administrativa - São José do Rio Preto

- 10) Região Administrativa - Araçatuba
- 11) Região Administrativa - Presidente Prudente
- 12) Região Administrativa - Marília
- 13) Região Administrativa - Central
- 14) Região Administrativa - Barretos
- 15) Região Administrativa - Franca

Parágrafo único - Os Núcleos Regionais de Proteção e Defesa do Consumidor são constituídos por Coordenador Regional e Corpo Técnico.

Das Diretorias

Art. 31 – As Diretorias Adjuntas que integram a Diretoria Executiva são:

- I – Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor;
- II – Diretoria de Estudos e Pesquisas;
- III – Diretoria de Assuntos Jurídicos
- IV – Diretoria de Relações Institucionais;
- V- Diretoria de Fiscalização;
- VI – Diretoria de Administração e Finanças.

Art. 32 - As Diretorias são compostas pelo seu Diretor, por Assessor(es) Técnico (s) e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Parágrafo único: As Diretorias poderão conter Coordenadorias de Áreas e Supervisões

Art. 33 – Os Diretores serão indicados pelo Diretor Executivo, "ad referendum" do Conselho Curador e nomeados pelo Governador.

Art. 34 – Compete aos Diretores:

- I - definir o planejamento dos trabalhos da unidade;
- II - representar a Fundação, quando designado, junto a entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, inclusive participando de eventos ou ministrando cursos ou palestras;
- III - aprovar propostas de trabalho, autorizando a sua execução;
- IV - avaliar o desempenho dos funcionários sob sua supervisão;
- V - promover intercâmbio com órgãos públicos ou privados, nacionais ou internacionais de defesa do consumidor;
- VI - conceder entrevistas aos veículos de comunicação;
- VII - decidir sobre os pedidos de informação, certidão e vistas do processo;
- VIII - designar os coordenadores e supervisores de equipe, submetendo à aprovação do Diretor Executivo;
- IX – Indicar e submeter ao Comitê de Planejamento e Gestão Estratégica projetos e atividades, e respectivos Coordenadores;
- X – Indicar Supervisores de Equipe, submetendo à aprovação do Diretor Executivo;
- XI – exercer outras atividades pertinentes ao seu campo de atuação, designadas pelo Diretor Executivo.

Da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Art. 37 – A Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor tem por atribuição receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas, denúncias ou sugestões de consumidores ou entidades que os representem, prestando aos mesmos orientação sobre seus direitos, bem como adotar as providências necessárias para controle e adequação do mercado de consumo, no âmbito de suas atribuições.

Art. 38 – A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor é composta pelo Diretor Adjunto, por Assessores Técnicos, Coordenadores de Áreas, Supervisores e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Art. 39 - Compete à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor:

I – receber, analisar e encaminhar reclamações, inclusive por meio de conciliações, consultas e denúncias apresentadas por consumidores e entidades de classe representativas da população;

II – encaminhar os casos, quando cabíveis, ao Juizado Especial Cível e demais órgãos;

III – representar aos poderes competentes e, em especial, ao Ministério Público, sempre que as infrações a interesses individuais ou coletivos dos consumidores assim o justificarem;

IV – prestar aos consumidores orientações sobre seus direitos;

V – promover e executar programas de ação educativa e de orientação ao consumidor;

VI – propor ao Diretor Executivo programas e projetos integrados com as demais Diretorias, no âmbito de suas atribuições;

VII – expedir notificações a fornecedores, nos termos do § 4º do artigo 55 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

VIII – dar "vistas" aos procedimentos e respectivos expedientes em tramitação na Diretoria;

IX – manter atualizada a Diretoria Executiva de informações acerca do banco de dados de reclamações;

X – prestar informações a outros órgãos públicos sobre assuntos afetos à sua área de atuação;

XI – realizar reunião com fornecedores para tratamento de demandas coletivas

XII – exercer outras atividades correlatas.

Da Diretoria de Estudos e Pesquisas

Art. 40 – A Diretoria de Estudos e Pesquisas, também denominada Escola Paulista de Defesa do Consumidor, tem por atribuição realizar pesquisas, programas educativos, capacitação para multiplicadores de suas atividades, estudos e publicações.

Art. 41 – A Escola Paulista de Defesa do Consumidor é composta pelo Diretor Adjunto, por Assessores Técnicos, Supervisores e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Art. 42 – Compete à Escola Paulista de Defesa do Consumidor:

I – desenvolver programas educativos, estudos, publicações e pesquisas na área de defesa do consumidor, visando:

- a) Subsidiar o planejamento, o controle e a avaliação das atividades-fins da Fundação;
 - b) Prestar colaboração técnica, no âmbito de suas atribuições, às unidades da Fundação;
 - c) Colaborar na execução dos programas da Administração do Estado objetivando o desenvolvimento de estudos e pesquisas dos direitos do consumidor;
 - d) Promover a educação, informação e orientação de consumidores e fornecedores, quanto a seus direitos e deveres;
- II – realizar estudos e pesquisas visando à identificação de fatores sociais, econômicos, culturais, demográficos e outros que influam sobre as relações de consumo, em especial, sobre o poder aquisitivo da população e sobre seus direitos e interesses como consumidores;
- III – elaborar e ministrar cursos e palestras, presenciais ou à distância, sobre assuntos relacionados à defesa do consumidor, por meio de seu corpo técnico ou de outras Diretorias, admitindo-se o convite à especialistas externos, mediante prévia consulta à Diretoria Executiva.
- IV – coordenar o desenvolvimento de todas as atividades da Biblioteca da Fundação, como centro de referência em informações sobre relações de consumo e também da preservação da memória institucional do órgão.
- V – elaborar material educativo, adequando seu formato à cada necessidade e público alvo, adotando providências necessárias para sua publicação em mídias virtuais e/ou impressos.
- VI – coordenar as atividades referentes ao desenvolvimento de projetos de trabalhos gráficos e visuais da Fundação;
- VII – desenvolver parcerias com outros órgãos e entidades visando a formação de multiplicadores para assuntos relacionados à educação para o consumo;
- VIII – acessar ou solicitar informações aos demais setores, relativos aos bancos de dados disponíveis na Fundação, com relação às demandas de consumo, a fim de subsidiar seus trabalhos;
- IX – propor contratos, convênios ou concessão de auxílios para a consecução de suas atividades, conforme disposição do art.4º do presente Regulamento;
- X – propor ao Diretor Executivo a edição de Portarias internas e externas referentes à sua área de atuação;
- XI – desenvolver e propor outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Da Diretoria de Assuntos Jurídicos

Art. 43 – A Diretoria de Assuntos Jurídicos tem por atribuição promover o estudo permanente para a elaboração, revisão e atualização das normas de consumo e manter o intercâmbio das demais Diretorias com a Procuradoria Geral do Estado, representadas na Fundação por seus Procuradores do Estado designados.

Art. 44 – A Diretoria de Assuntos Jurídicos é composta pelo Diretor, por Assessores Técnicos, Supervisores e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Art. 45 - Compete à A Diretoria de Assuntos Jurídicos:

- I – promover a integração, no aspecto técnico, dos Grupos Técnicos integrantes da Fundação;
- II – emitir pareceres, manifestações técnicas e conclusões em processos, procedimentos e outros pertinentes à área de atuação da Fundação;
- III – elaborar estudos e pesquisas sobre legislação dos direitos e interesses do consumidor, no âmbito de suas atribuições;
- IV – elaborar, coordenar e executar, em conjunto com as demais Diretorias, programas e projetos necessários para atender ao planejamento estratégico e situações emergentes no mercado de consumo;
- V- prestar Assessoria e consultoria jurídica à Diretoria Executiva e às demais Diretorias.
- VI – manifestar-se, no âmbito de suas atribuições, sempre que necessário à persecução dos interesses da Fundação;
- VII – prestar orientação e responder a consultas de fornecedores em geral;
- VIII – pesquisar e acompanhar os tratados, acordos e convenções internacionais que envolvam assunto pertinente à defesa dos direitos do consumidor;
- IX – elaborar estudos e pesquisas dos processos regulatórios que envolvam assunto pertinente à defesa dos direitos do consumidor, propondo iniciativas que estimulem à participação e o controle social junto às Agências Reguladoras;
- X – elaborar manifestações técnicas em consultas e processos oriundos do Poder Legislativo;
- XI – auxiliar o Diretor Executivo na tomada de decisões no aspecto legal;
- XII – desenvolver outras atividades correlatas.

Da Diretoria de Relações Institucionais

Art. 46 – A Diretoria de Relações Institucionais tem por atribuição coordenar a política de municipalização da Defesa do Consumidor, além de promover cursos, congressos, encontros e eventos técnicos na área das relações de consumo, desenvolver projetos técnicos e a política de relações institucionais em âmbito nacional e internacional, com entidades públicas, organizações privadas, órgãos envolvidos com a defesa do consumidor em outros Estados da Federação e Municípios do Estado de São Paulo.

Art. 47 – A Diretoria de Relações Institucionais é composta pelo Diretor Adjunto, por Assessores Técnicos, Supervisores e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Art. 48 – Compete à Diretoria de Relações Institucionais:

- I – manter estreito relacionamento com órgãos governamentais federais, estaduais e municipais, para intercâmbio de informações que subsidiem a política e os programas da Administração do Estado na defesa dos direitos do consumidor;
- II – manter intercâmbio técnico e cultural com organizações congêneres, inclusive internacionais;
- III – propor ao Diretor Executivo a celebração de convênios com órgãos ou entidades nacionais ou estrangeiras;
- IV – coordenar todas as atividades relacionadas ao programa de municipalização da defesa do consumidor;

- V – prestar apoio e suporte técnico aos órgãos municipais conveniados;
- VI – planejar, organizar e executar projetos de treinamento e aperfeiçoamento aos órgãos municipais conveniados;
- VII – incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades públicas municipais de defesa do consumidor;
- VIII – adotar as medidas necessárias para suprir, quando possível, órgãos municipais conveniados, de materiais e equipamentos de informática necessários ao desenvolvimento de suas atividades;
- IX – desenvolver a política de relações institucionais da Fundação;
- X – organizar e executar cursos, congressos e outros eventos técnicos visando a difusão e intercâmbio de experiências em assuntos relacionados à defesa do consumidor;
- XI – desenvolver outras atividades relacionadas ao seu campo de atuação.

Da Diretoria de Fiscalização

Art. 49 – A Diretoria de Fiscalização tem por atribuição fiscalizar o mercado de consumo quanto ao cumprimento da legislação referente à defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções.

Art. 50 – A Diretoria de Fiscalização é composta pelo Diretor Adjunto, por Assessores Técnicos, Coordenador de Área, Supervisores e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Art. 51 – Compete à Diretoria de Fiscalização:

- I – planejar, supervisionar e executar as atividades relacionadas com a fiscalização e a aplicação da legislação referente à defesa do consumidor, adotando as providências necessárias no âmbito de suas atribuições;
- II – ministrar cursos e palestras sobre temas relacionados à fiscalização do mercado de consumo;
- III - prestar orientação e responder a consultas dos órgãos conveniados, no âmbito de suas atribuições;
- IV – organizar, preparar e providenciar os processos para expedição de credenciais aos agentes de fiscalização, tanto da Fundação quanto dos órgãos municipais conveniados;
- V - dar treinamento aos agentes de fiscalização dos órgãos municipais conveniados;
- VI – manter os consumidores informados sobre o andamento de suas solicitações;
- VII – expedir processos e demais expedientes quando em trâmite na Diretoria;
- VIII – prestar informações sobre assuntos atos fiscalizatórios e outras no âmbito de suas atribuições à Diretoria Executiva, quando solicitadas;
- IX – desenvolver programas e projetos relacionados à fiscalização de defesa do consumidor;
- X – programar e participar de atos fiscalizatórios, inclusive em conjunto com outros órgãos públicos providos de poder de polícia, e lavrar os respectivos autos;
- XI – desenvolver outras atividades correlatas, em especial as previstas na legislação consumerista, executando todas as ações necessárias ao fiel desempenho de suas atribuições.

Da Diretoria de Administração e Finanças

Art. 52 – A Diretoria de Administração e Finanças tem por atribuição prestar serviços nas áreas de administração financeira e orçamentária, protocolo, transporte, licitações, compras e contratos, administração geral e de recursos humanos, dentre outras.

Art. 53 – A Diretoria de Administração e Finanças é composta pelo Diretor Adjunto, por Assessores Técnicos, Coordenadores de Áreas, Supervisores e pelo corpo funcional técnico e administrativo.

Art. 54 – Compete à Diretoria de Administração e Finanças:

I – orientar e acompanhar o andamento das unidades subordinadas;

II – assinar certidões, no âmbito de suas atribuições;

III – elaborar as prestações de contas aos órgãos competentes;

IV – adotar as medidas necessárias visando propiciar e facilitar a fiscalização das atividades da Fundação pelos órgãos competentes;

V – autorizar pagamentos;

VI – aprovar a prestação de contas referentes a adiantamentos;

VII – assinar cheques, ordens de pagamento e de transferência de fundos e outros tipos de documentos adotados para a realização de pagamentos;

VIII – aprovar a relação de material a ser mantido em estoque e de material a ser adquirido;

IX – decidir sobre procedimentos licitatórios a seu encargo e declarar a inexigibilidade ou dispensar a licitação nos casos legalmente permitidos;

X – assinar contratos e atos relativos a processos de licitação;

XI – requisitar material de consumo;

XII – autorizar a baixa de bens móveis do patrimônio;

XIII – executar todas as atividades necessárias à administração de pessoal e de recursos humanos;

XIV – coordenar todas as atividades desenvolvidas pelas Coordenadorias e pelos Núcleos subordinados, adotando as medidas necessárias ao bom andamento dos trabalhos da Fundação;

XV – auxiliar o Diretor Executivo na tomada de decisões referentes ao seu âmbito de atuação;

XVI – propor ao Diretor Executivo a edição de Portarias internas e externas referentes à sua área de atuação;

XVII – aprovar os manuais de procedimentos das Coordenadorias subordinadas;

XVIII – desenvolver outras atividades correlatas.

Da Ouvidoria

Art. 55 – O Ouvidor, cargo de livre provimento integrante da Diretoria Executiva, que preencha os requisitos necessários descritos no Plano de Classificação de Carreiras, Empregos e Salários da Fundação.

Art. 56 – Compete à Ouvidoria, além das atribuições previstas no Decreto nº 44.074, de 01 de julho de 1999 e na Lei nº 10.294/00:

- I – Exercer a função de representante do cidadão junto ao Procon;
- II - atender à formalização de críticas ou sugestões, elogios ou queixas sobre o serviço e o comportamento de servidores da Fundação, e avaliá-las, considerando a procedência de iniciativa popular;
- III - encaminhar às respectivas áreas as críticas, sugestões, elogios ou queixas visando à melhoria da qualidade do funcionamento dos serviços da Fundação;
- III - cobrar das autoridades competentes as respostas às contribuições dos cidadãos, encaminhando-as ao usuário, quando cabíveis;
- IV – registrar todo o atendimento prestado e elaborar relatórios periódicos, encaminhando-os ao Diretor Executivo;
- V – analisar o desempenho da Fundação, apontando eventuais desacertos que estejam contribuindo para dificultar o bom funcionamento das suas atividades;
- VI – informar diretamente ao Diretor Executivo da Fundação as ocorrências ligadas às suas atividades e propor a solução de problemas;
- VII – desenvolver formas práticas para a coleta de críticas e sugestões de maneira a incentivar a participação atuante de servidores e terceiros interessados;
- VIII – articular permanentemente com os órgãos internos da Fundação, propondo soluções para a melhoria e aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados pela Fundação.
- IX - reportar-se diretamente à Diretoria Executiva sobre atos impróprios praticados nos âmbitos das Diretorias e não solucionados por estas ou sobre questões (reclamações ou sugestões) que tenham repercussão geral na instituição;
- X – exercer outras atividades pertinentes ao seu campo de atuação, aprovadas pelo Diretor Executivo.

Relacionamento com Terceiros

Empresas com Relação Contratuais de prestação de serviços (Julho/2023):

AIR CARE DO BRASIL LTDA
ALPR ELEVADORES LTDA - ME
AVANZZO SEGURANÇA E VIG. PATRIMONIAL EIRELI ME
BANCO DO BRASIL S.A.
BENNER SISTEMAS S.A.
CIA.PROC.DADOS EST.S.PAULO-PRODESP
CIEE - CENTRO INTEGRADO EMPRESA ESCOLA
DEIVISONTUR TRANSPORTES E TURISMO
DEPTO.INTER.S.DE ESTATS.E ESTDS.SÓC.ECON. - DIEESE
EMPRESA BRASIL.CORREIOS E TELÉGRAFOS
ESIO GLACY DE OLIVEIRA
FLEX CAR COM. DE VEÍCULOS - EIRELI ME
GREEN MORE COM.ASSIS.TEC.DE PURIF.ÁGUA LTDA ME
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM
INSTITUTO DE TERRAS DO EST.SÃO PAULO
JML CONSTRUTORA E COM. EIRELI
JP SMART VENDING OPER.MÁQ.AUTOM.LTDA
LANG SERVICE LTDA ME
LINK CARD ADM.DE BENEFÍCIOS EIRELI ME
LINKS TECHNOLOGY INFORMÁTICA LTDA
LIONS SEGURANÇA E VIGILÂNCIA PATRIMONIAL EIRELI
MCR SISTEMAS E CONSULTORIA LTDA
MGB ADMINISTRADORA DE BENS PRÓPR.LTDA
MJ LOCADORA DE VEÍCULOS EIRELI
POSTURE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO EIRELLI
PRODESP-SECRETARIA DE GESTÃO
RGM SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA
ROGERIO GIMENEZ EPP
S & G PRESTADORA DE SERVIÇOS EIRELI - EPP
SUPERDATTA SOLUÇÕES EM TECNOL.LTDA ME
TARGET ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA
TELEFONICA BRASIL S/A
TICKET SERVIÇOS S.A.
TK4 SERVIÇOS TERCEIRIZADOS
UNIMED FESP - FEDERAÇÃO EST.DE COPERATIVAS MÉDICAS

Relações Institucionais

- Fornecedores em todos os segmentos do Mercado de Consumo, com relacionamento através de conciliação e resolução de reclamações de consumidores, palestras e cursos para orientação e educação para o consumo, processos sancionatórios e relacionamento institucional.
- Órgãos Federais e Municipais
- Organizações Civis

Identificação da Unidade de Gestão de Integridade

Portaria Administrativa nº 00133/2023, de 15 de junho de 2023

Portaria Administrativa nº 137 de 01 de setembro de 2023

Autoridade Responsável pela Aprovação do Programa de Integridade

Nome: Luiz Orsatti Filho

Cargo: Diretor Executivo

Unidade de Gestão de Integridade

Nome: Carlos Augusto Machado Coscarelli

Cargo: Assessor Chefe

Nome: Jose Renato Raposo Medeiros

Cargo: Assessor da Assessoria de Ação Regional

Nome: Lara Lopes Moraes

Cargo: Assessora Técnica

Nome: Ligiane Serrano

Cargo: Supervisora da Supervisão do Núcleo de Produção de Conteúdos da Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisa

Nome: Marcio Alexandre Negrisolli

Cargo: Supervisor do Grupo de Gestão e Planejamento Estratégico

Plano de Ação

MEDIDA DE TRATAMENTO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	AÇÃO CONTÍNUA	PRAZO
Ampla divulgação do manual de utilização da frota	Publicação do manual de utilização da frota na intranet	Supervisor de transportes	Não	01/03/2024
Divulgação dos canais de denúncia	Capacitação periódica do código de ética e regulamento de pessoal	Ouvidoria	Sim	
Divulgação dos canais de denúncia	Ampla divulgação dos canais de denúncia	Ouvidoria	Sim	
Melhoria dos processos de gestão de pessoas	Capacitação e treinamento de gestão de pessoas sobre assédio moral	Coordenador de Recursos Humanos	Não	01/09/2024
Melhoria dos processos de gestão de pessoas	Capacitação e treinamento de gestão de pessoas sobre convivência organizacional	Coordenador de Recursos Humanos	Não	01/09/2024
Melhoria do controle de uso da frota	Criar o double check na ficha de controle de tráfego.	Supervisor de transportes	Não	01/05/2024
Melhoria e padronização de procedimentos de compras	Elaboração de manual de compras	Supervisor de compras	Não	01/12/2024
Melhoria e padronização de procedimentos de compras	Capacitação sobre a nova lei de licitação	Supervisor de compras	Não	01/12/2024
Melhoria e padronização de procedimentos de compras	Exigência de maior qualidade das especificações técnicas	Supervisor de compras	Não	01/12/2024
Processo eletrônico	Implantação do processo sancionatório digital	Fiscalização, Controle de Processos, Assuntos Jurídicos	Não	01/01/2025

Ações de Sensibilização, Comunicação e Capacitação

AÇÃO	CANAL	RESPONSÁVEL	PRAZO
Divulgação da Unidade de Gestão da Integridade	Intranet	UGI	01/11/2023
Divulgação sobre Integridade Pública e Canais de Denúncia	Fixação de Cartazes Impressos	Diretoria Adj. de Adm. e Finanças	11/12/2023
Divulgação da Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual	Intranet	Comissão Processante Permanente	20/02/2024
Divulgação dos canais de denúncia	Intranet/Internet	Ouvidoria	Contínuo

Termo de Aprovação

PROCONSP
Governador do Estado de São Paulo
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

DESPACHO

Nº do Processo: 165.00000736/2024-62

Assunto: Programa de Integridade - Procon-SP

Em atendimento ao previsto no § 1º do inciso VI do artigo 7º da Resolução CGE nº 04, de 30 de maio de 2023, eu, Luiz Orsatti Filho, Diretor Executivo, APROVO o Programa de Integridade da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP, e, conforme previsto no item 1 do § 2º do artigo 7º do Decreto nº 67.683, de 03 de maio de 2023, afirmo o meu compromisso em assegurar que a Unidade de Gestão de Integridade - UGI seja dotada de recursos materiais e humanos necessários ao desempenho de suas atribuições.

São Paulo, na data da assinatura digital.

LUIZ ORSATTI FILHO

DIRETOR EXECUTIVO



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Orsatti Filho**, **Diretor Executivo**, em 29/02/2024, às 18:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0020934182** e o código CRC **A2146663**.