

# 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 Contratual 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](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**.