

DECRETO Nº **15.519**, de 15 de março de 2007.

Regulamenta a Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007, para estabelecer a estrutura organizacional do Serviço de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON/ PMPA, altera a redação do inciso XI do artigo 2º do Decreto nº 9.391/89 e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 94, incisos II e IV, da Lei Orgânica do Município, e de conformidade com o disposto no artigo 21, da Lei nº 6.309, de 28 de dezembro de 1988,

**D E C R E T A:**

Art. 1º Fica criada a estrutura organizacional do Serviço de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON/ PMPA, componente do Sistema Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – SMDC, conforme determinado pela Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007.

Art. 2º O Serviço de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON/PMPA integra a Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio - SMIC, conforme disposto no artigo 4º da Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007, e contará com as seguintes Unidades de Trabalho:

- I – Assessoria de Comunicação (ASSECOM);
- II – Assessoria Técnica (ASSETEC);
- III – Área de Administração de Fundo (AAF);
- IV – Área de Atendimento (AAT);
- V – Área de Fiscalização (AF);
- VI – Área de Operação Técnica (AOT);
- VII – Câmara de Finanças (CAF) na AOT;
- VIII – Câmara de Produtos (CAP) na AOT;
- IX – Câmara de Serviços (CAS) na AOT;
- X – Câmara de Serviços Públicos (CASP) na AOT.

Art. 3º As Funções Gratificadas e Cargos em Comissão constantes na letra “c” do Anexo I, da Lei nº 6.309, de 28 de dezembro 1988, conforme alteração dada pela Lei nº 10.151, de 16 de janeiro de 2007, ficam lotados em Unidades de Trabalho do PROCON, como segue:

Qt.	Código	Denominação	Unidade de Trabalho
1	1.1.2.7	Gestor B	PROCON
1	2.1.1.4	Secretário de Conselho	PROCON
1	2.1.2.6	Assessor Especialista	ASSECOM
1	2.1.2.6	Assessor Especialista	ASSETEC
1	1.1.1.6	Gestor C	AAF
1	1.1.1.6	Gestor C	AAT
1	1.1.1.6	Gestor C	AF
1	1.1.1.6	Gestor C	AOT
1	1.1.1.5	Gestor D	CAF da AOT
1	1.1.1.5	Gestor D	CAP da AOT
1	1.1.1.5	Gestor D	CAS da AOT
1	1.1.1.5	Gestor D	CASP da AOT

Art. 4º Fica alterada a redação do inciso XI do artigo 2º do Decreto nº 9.391, de 17 de fevereiro de 1989, conforme disposto nos artigos anteriores, como segue:

“XI - SECRETARIA MUNICIPAL DA PRODUÇÃO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

. . . Secretário Municipal

(...)

. . . SERVIÇO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

. . . . . Gestor B – CC	1.1.2.7
. . . . . Secretário de Conselho	2.1.1.4
. . . . . Assessoria de Comunicação	
. . . . . Assessor Especialista - CC	2.1.2.6
. . . . . Assessoria Técnica	
. . . . . Assessor Especialista - CC	2.1.2.6
. . . . . Área de Administração de Fundo	
. . . . . Gestor C	1.1.1.6
. . . . . Área de Atendimento	
. . . . . Gestor C	1.1.1.6
. . . . . Área de Fiscalização	
. . . . . Gestor C	1.1.1.6
. . . . . Área de Operação Técnica	
. . . . . Gestor C	1.1.1.6
. . . . . Câmara de Finanças	
. . . . . Gestor D	1.1.1.5

.....Câmara de Produtos	
.....Gestor D	1.1.1.5
.....Câmara de Serviços	
.....Gestor D	1.1.1.5
.....Câmara de Serviços Públicos	
.....Gestor D	1.1.1.5”

Art. 5º O PROCON/PMPA é destinado a promover e implementar no âmbito do Município de Porto Alegre, ações direcionadas à formulação da política de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, como segue:

I – efetuar o Planejamento das ações de orientação, controle e acompanhamento da aplicação do Código de Defesa do Consumidor - CDC, a nível municipal;

II – acompanhamento das ações administrativas referentes ao atendimento das demandas da coletividade;

III – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Municipal de Relações de Consumo;

IV – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

V – prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

VI – informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

VII – convencionar com fornecedores de produtos e prestadores de serviços, ou com suas entidades representativas, a adoção de normas coletivas de consumo;

VIII – solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores nos termos da legislação vigente;

IX – representar ao Ministério Público, para fins de adoção de medidas processuais, no âmbito de suas atribuições;

X – levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

XI – incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, bem como prestar apoio técnico, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos municipais;

XII – solicitar o concurso de órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

XIII – realizar mediação individual ou coletiva de conflitos de consumo;

XIV – realizar estudos e pesquisas sobre mercados consumidores;

XV – manter o cadastro de entidades participantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;

XVI – desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades;

XVII – aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

XVIII – exercer outras atividades pertinentes que lhe forem delegadas.

Art. 6º À Assessoria de Comunicação (ASSECOM), UT de assessoramento, subordinada ao PROCON, compete:

I – planejar e elaborar o plano de divulgação do Código de Defesa dos Direitos do Consumidor, de acordo com as diretrizes gerais do Órgão de Comunicação do Município e as necessidades do PROCON municipal;

II – organizar e manter o fichário de notícias e o arquivo de publicações referente ao PROCON municipal;

III – divulgar as publicações do PROCON municipal, bem como promover a produção e elaboração de audiovisuais;

IV – redigir notas e informações para a imprensa em geral, em perfeita consonância com a política de comunicação do Município;

V – planejar e organizar campanhas destinadas à divulgação dos programas e projetos da Coordenação, especialmente aqueles de maior interesse da população;

VI – preparar e coordenar as entrevistas do Coordenador com a imprensa;

VII – coordenar, quando solicitado, as atividades da Coordenação, buscando um bom relacionamento entre o Órgão e os servidores;

VIII – planejar e coordenar pesquisas de opinião a nível interno ou externo do Órgão;

IX – planejar e executar as atividades de cunho social do PROCON municipal no âmbito do funcionalismo da Coordenação;

X – exercer outras atividades pertinentes que lhe forem delegadas.

Art. 7º À Assessoria Técnica (ASSETEC), UT de assessoramento, subordinada ao PROCON, compete:

I – coordenar a elaboração do plano anual de necessidades para aquisição de mobiliários e equipamentos;

II – propor e elaborar projetos e programas compatibilizando os que lhe forem encaminhados pelas diversas unidades do Órgão;

III – acompanhar a execução de programas e projetos, a partir das informações fornecidas pelos Órgãos executores, com vistas ao cumprimento da programação estabelecida ou a eventuais reformulações;

IV – elaborar, em conjunto com as Coordenações, a proposta orçamentária, acompanhar a execução do orçamento do Órgão, em consonância com as diretrizes gerais do Plano de Governo e programas de trabalho do Órgão, bem como o Plano Plurianual de Investimentos;

V – articular-se com a SMIC, com vistas à compatibilização e integração do planejamento do Órgão com o plano geral da Prefeitura;

VI – efetuar estudos, realizar pesquisas, reunir dados e colher informações, visando à proposição e ao estabelecimento de diretrizes, objetivos e metas do Órgão;

VII – estabelecer normas e procedimentos para a elaboração dos relatórios das atividades do Órgão em consonância com as diretrizes gerais da Prefeitura;

VIII – apreciar os relatórios das diversas unidades componentes do Órgão, com vistas à elaboração dos relatórios do PROCON municipal;

IX – elaborar estatísticas, bem como promover o aperfeiçoamento dos processos de coleta e análise de dados;

X – examinar expedientes especiais que devam ser submetidos à consideração do Gestor, solicitando as diligências necessárias;

XI – exercer outras atividades pertinentes que lhe forem delegadas.

Art. 8º À Área de Administração de Fundo – AAF, UT de direção, subordinada ao PROCON, compete:

I – proceder ao ingresso de recursos de origem orçamentária e extra-orçamentária, mediante operações de transferência, depósito ou recolhimento em estabelecimento bancário;

II – elaborar e manter atualizados demonstrativos contábeis de todas as operações financeiras realizadas;

III – promover a geração de receitas através de ações pertinentes com a missão da Coordenação, integrada com os demais órgãos de instrumentação correlata;

IV – executar todas as tarefas e providências burocráticas, técnico-administrativas e contábeis necessárias à captação dos recursos;

V – efetuar o pagamento dos serviços e obras contratadas, através do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FUNDECON;

VI – exercer outras atividades pertinentes que lhe forem delegadas.

Art. 9º À Área de Atendimento – AAT, UT de direção, subordinada ao PROCON, compete:

I – organizar, controlar e coordenar as atividades de atendimento desenvolvidas pelo PROCON municipal, de modo a garantir sua qualidade e uniformidade;

II – gerenciar e coordenar a realização de atividades relacionadas à gestão do atendimento;

III – propor, em conjunto com os responsáveis pelas suas unidades organizacionais, sobre diretrizes, programas, normas e procedimentos relativos à área de atendimento;

IV – coordenar as ações realizadas pelos representantes das unidades organizacionais para o atendimento, orientando-os, avaliando seu desempenho e tomando providências para a garantia de sua área;

V – implantar e controlar instrumentos de permanente controle e avaliação, voltados à gestão dos recursos humanos lotados na Gerência de Atendimento;

VI – apoiar o Coordenador e demais Órgãos e Assessorias nas decisões relativas a sua área de competência;

VII – avaliar o desempenho da Gerência de Atendimento por meio de indicadores de resultados, tomando ações corretivas;

VIII – implementar e gerenciar o sistema de qualidade do atendimento, em colaboração com demais Órgãos e Assessorias de desenvolvimento e relacionamento interno e externo;

IX – acolher, acompanhar, avaliar e apresentar respostas conclusivas a reclamações encaminhadas à Gerência;

X – desenvolver ações de gerenciamento, de forma a propor ações e projetos para a formação dos servidores e melhoria dos processos organizacionais, na perspectiva de seu melhor desempenho e qualidade;

XI – exercer outras competências inerentes a sua área de atuação.

Art. 10. À Área de Fiscalização - AF, UT de direção, subordinada ao PROCON, compete:

I – orientar, supervisionar e acompanhar a fiscalização, proporcionando resultados adequados às diretrizes estabelecidas pelo PROCON municipal;

II – estabelecer e fazer cumprir a programação fiscal, supervisionando e integrando as ações de fiscalização e encaminhando informações sobre seus resultados para a Coordenação e Assessorias do PROCON municipal;

III – acompanhar, supervisionar e fiscalizar o cumprimento, pelos agentes fiscais das tarefas pertinentes;

IV – implantar medidas de distribuição, redistribuição e lotação dos agentes fiscais e de pessoal;  
V – subsidiar propostas de diretrizes, normas e procedimentos, dentro de sua área de atuação;  
VI – responder solicitações de informações;  
VII – estabelecer responsáveis pelo apoio à Área de Atendimento e supervisionar sua viabilização;  
VIII – oferecer orientações a contribuintes e usuários no contexto de suas atividades;  
IX – exercer outras competências inerentes a sua área de atuação.

Art. 11. Compete às Unidades de Trabalho denominadas Área de Operação Técnica – AOT, Câmara de Finanças – CAF, Câmara de Produtos – CAP, Câmara de Serviços – CAS e Câmara de Serviços Públicos – CASP, todas UTs de direção subordinadas ao PROCON, as seguintes atribuições:

I – dar atendimento jurídico aos consumidores concernentes às reclamações registradas;  
II – prestar aos consumidores orientações permanentes sobre seus direitos;  
III – proceder a elaboração e atualização de estudos jurídicos pertinentes à área de competência;  
IV – diligenciar os processos administrativos de reclamações até a decisão final;  
V – solicitar através da coordenação executiva do órgão o apoio da polícia judiciária na coibição das práticas infrativas e crimes contra os interesses e direitos dos consumidores;  
VI – assessorar juridicamente a coordenação executiva do órgão na resolução dos conflitos de consumo;  
VII – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas;  
VIII – solicitar o concurso dos órgãos dos sistemas federal e estadual de defesa do consumidor sempre que necessário for para as ações de proteção ao consumidor;  
IX – elaborar e divulgar o resultado dos trabalhos jurídicos, junto aos órgãos do sistema de defesa do consumidor e ao público consumidor;  
X – elaborar a relação dos processos findos com decisão terminativa de reclamações fundamentadas contra fornecedores, com vistas à publicação anual da relação;  
XI – exercer outras competências inerentes a sua área de atuação.

Art. 12. O Secretário da SMIC promoverá, sempre que se fizer necessário, a atualização das atribuições regimentais

das Unidades de Trabalho do PROCON, estabelecidas nos artigos 5º a 11 deste Decreto, respeitando os limites estabelecidos pela Lei Complementar nº 563, de 30 de janeiro de 2007.

Art. 13. Fica revogado o Decreto nº 8.727, de 18 de março de 1986.

Art. 14. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, 15 de março de 2007.

José Fogaça,  
Prefeito.

Idenir Cecchin,  
Secretário Municipal da Produção,  
Indústria e Comércio.

Sônia Vaz Pinto,  
Secretária Municipal de Administração.

Registre-se e publique-se.

Clóvis Magalhães,  
Secretário Municipal de Gestão e  
Acompanhamento Estratégico.