

## **PORTARIA No- 1.840, DE 21 DE AGOSTO DE 2012**

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, e o art. 4º do Decreto nº 6.061, de 15 de março de 2007, tendo em vista o disposto no art. 2º, inciso II, alínea "c", e art. 17 do Anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, na Lei nº 8.078, de 1990, e na Lei nº 9.008, de 1995, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Secretaria Nacional do Consumidor-Senacon, na forma do Anexo a esta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Fica revogada a Portaria nº 961, de 16 de agosto de 2002, do Ministério da Justiça.

JOSÉ EDUARDO CARDOZO

### ANEXO

#### REGIMENTO INTERNO DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

#### CAPÍTULO I

#### COMPETÊNCIA E FINALIDADE

Art. 1º A Secretaria Nacional do Consumidor-Senacon, órgão específico singular, integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Justiça, a que se refere o art. 2º, inciso II, alínea "c", do Anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, tem por finalidade exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 1990, na Lei nº 9.008, de 1995, e especificamente:

I - formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor;

II - integrar, articular e coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC;

III - articular-se com órgãos da administração federal com atribuições relacionadas à proteção e defesa do consumidor;

IV - orientar e coordenar ações para proteção e defesa dos consumidores;

V - prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor;

VI - promover, desenvolver, coordenar e supervisionar ações de divulgação dos direitos do consumidor, para o efetivo exercício da cidadania;

VII - promover ações para assegurar os direitos e interesses dos consumidores;

VIII - adotar ações para manutenção e expansão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec, e garantir o acesso a suas informações;

IX - receber e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

X - firmar convênios com órgãos, entidades públicas e instituições privadas para executar planos, programas e fiscalizar o cumprimento de normas e medidas federais;

XI - incentivar, inclusive com recursos financeiros e programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais, distrital, e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse objetivo;

XII - celebrar compromissos de ajustamento de conduta;

XIII - elaborar e divulgar o elenco complementar de cláusulas contratuais e práticas abusivas nos termos do Código de Defesa do Consumidor;

XIV - dirigir, orientar e avaliar ações para capacitação em defesa do consumidor destinadas aos integrantes do SNDC;

XV - determinar ações de monitoramento de mercado de consumo, para subsidiar políticas públicas de proteção e defesa do consumidor;

XVI - solicitar colaboração de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica, para a consecução de seus objetivos;

XVII - acompanhar os processos regulatórios, objetivando a efetiva proteção dos direitos dos consumidores; e

XVIII - participar de organismos, fóruns, comissões e comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores.

## CAPÍTULO II

### ORGANIZAÇÃO

Art. 2º A Senacon tem a seguinte estrutura:

I - Gabinete:

a) Coordenação de Orçamento, Administração e Finanças:

1. Núcleo de Diárias e Passagens;

b) Serviço de Protocolo e Apoio Processual;

c) Serviço de Prestação de Contas;

d) Núcleo de Monitoramento de Projetos e Convênios;

II - Coordenação de Direitos Difusos:

a) Divisão de Seleção de Projetos de Direitos Difusos:

1. Serviço de Seleção de Projetos de Direitos Difusos;

b) Divisão de Monitoramento de Projetos de Direitos Difusos:

1. Serviço de Monitoramento de Projetos de Direitos Difusos;

III - Coordenação-Geral de Articulação de Relações Institucionais:

a) Serviço de Apoio Institucional;

IV - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC:

a) Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado:

1. Coordenação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC:

1.1. Divisão de Educação Presencial de Defesa do Consumidor;

1.2. Divisão de Educação à Distância de Defesa do Consumidor;

2. Coordenação de Monitoramento de Mercado:

2.1. Divisão de Monitoramento de Mercado;

3. Coordenação de Consumo e Sociedade da Informação:

3.1. Serviço de Consumo e Sociedade da Informação;

b) Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos

Administrativos:

1. Coordenação de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor:

1.1. Divisão de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor;

2. Coordenação de Processos Administrativos:

2.1. Divisão de Processos Administrativos;

3. Coordenação de Saúde e Segurança do Consumidor:

3.1. Serviço de Saúde e Segurança do Consumidor;

c) Coordenação-Geral do Sindec:

1. Coordenação de Integração, Harmonização de Procedimentos e Gestão da Informação:

1.1. Divisão de Apoio Técnico e Suporte a Integrados;

1.2. Divisão de Análise e Gestão da Informação; e

1.3. Divisão de Integração e Harmonização de Procedimentos.

Art. 3º A Senacon será dirigida por Secretário, o Departamento por Diretor, o Gabinete por Chefe, as Coordenações-Gerais por Coordenador-Geral, as Coordenações por Coordenador, as Divisões e os Serviços por Chefe, cujas funções serão providas na forma da legislação pertinente.

Parágrafo único. Para o desempenho de suas atribuições, o Secretário Nacional do Consumidor contará com um Assessor Técnico e um Assistente Técnico, e o Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, com um Assistente Técnico.

Art. 4º Os ocupantes das funções previstas no caput do artigo anterior serão substituídos, em suas faltas ou impedimentos, apenas por servidores que possam desempenhar a função na qualidade de substituto, por eles indicados e previamente designados na forma da legislação específica.

### CAPÍTULO III

#### COMPETÊNCIA DAS UNIDADES

Art. 5º Ao Gabinete compete:

I - assistir ao Secretário na supervisão e coordenação das atividades das unidades integrantes da Senacon;

II - auxiliar o Secretário na definição de diretrizes e na implementação de ações nas áreas de competência da Secretaria, bem como na avaliação dos planos e metas em desenvolvimento;

III - prestar assistência ao Secretário em sua representação política e institucional;

IV - assessorar o Secretário em reuniões e cooperações internacionais relativas a temas estratégicos para defesa do consumidor no âmbito internacional;

V - orientar e coordenar as atividades concernentes às áreas de relações institucionais e comunicação social e áreas técnicas e de apoio administrativo da Senacon;

VI - analisar, selecionar e encaminhar às áreas competentes os assuntos referentes às atividades-fim e coordenar a execução das atividades-meio da Senacon;

VII - acompanhar e controlar os documentos e processos encaminhados à Senacon;

VIII - supervisionar a divulgação dos atos normativos e despachos do Secretário;

IX - coordenar a elaboração e a consolidação dos relatórios periódicos relativos às atividades das unidades organizacionais da Senacon, bem como de qualquer trabalho de divulgação institucional; e

X - assessorar o Secretário em assuntos de natureza técnica e no controle interno de seus atos administrativos, e daqueles oriundos dos demais órgãos da Senacon.

Art. 6º À Coordenação de Orçamento, Administração e Finanças compete:

I - fornecer subsídios para a consolidação e elaboração da proposta orçamentária da Senacon;

II - supervisionar e coordenar o acompanhamento orçamentário e financeiro da Senacon;

III - supervisionar e coordenar as atividades de registro e controle processual;

IV - coordenar as atividades de protocolo e registro de documentos, no âmbito da Senacon;

V - emitir e controlar financeiramente a requisição de passagens e concessão de diárias;

VI - executar os serviços relativos à requisição, recebimento, controle e distribuição de materiais de expediente e de reprografia;

VII - confeccionar pedidos para compra de material permanente e prestação de serviços para a Senacon, bem como controlar o registro das despesas realizadas;

VIII - controlar a movimentação de bens patrimoniais da Senacon;

IX - supervisionar, controlar, orientar e acompanhar as atividades de recursos humanos da Senacon, em articulação com a área de recursos humanos do Ministério.

Art. 7º Ao Núcleo de Diárias e Passagens compete:

I - emitir passagens e diárias aos servidores e colaboradores da Senacon; e

II - receber e controlar os relatórios de viagem dos servidores e colaboradores da Senacon.

Art. 8º Ao Serviço de Protocolo e Apoio Processual compete:

I - proceder às autuações;

II - registrar e controlar documentos, processos e correspondências recebidas e expedidas, de acordo com as competências da Senacon;

III - preparar certidões, quando devidamente autorizado, de processos e demais documentos sob sua guarda;

IV - conceder vista de autos, com as cautelas legais;

V - fiscalizar e acompanhar o cumprimento dos prazos legais;

VI - receber, registrar, distribuir, controlar e arquivar correspondências e documentos; e

VII - prestar esclarecimentos e informações a respeito da tramitação dos processos.

Art. 9º Ao Serviço de Prestação de Contas compete:

I - orientar a elaboração das prestações de contas dos recursos repassados, em observância com a legislação vigente;

II - efetuar a análise dos processos de prestação de contas, quanto à execução físico-financeira dos convênios celebrados pela Secretaria;

III - emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica sobre a aplicação dos recursos repassados;

IV - determinar diligências em razão de irregularidades ou impropriedades constatadas na análise da prestação de contas e propor a fiscalização in loco;

V - preparar informações com vistas a subsidiar respostas de atendimento às diligências determinadas pelos órgãos de controle interno e externo, relativas à aplicação dos recursos repassados;

VI - preparar informações com vistas a subsidiar a elaboração do Relatório de Gestão, relativas à aplicação de recursos repassados;

VII - manter disponíveis informações acerca da situação dos convenientes e dos convênios celebrados pela Secretaria, no tocante à prestação de contas;

VIII - adotar procedimentos necessários quanto à instauração de Tomada de Contas Especial na forma da legislação em vigor;

IX - propor o encaminhamento de processos de tomada de contas especial à área de contabilidade do Ministério para as devidas providências; e

X - manter atualizados os registros no Sistema de Administração Financeira - SIAFI.

Art. 10. Ao Núcleo de Monitoramento de Projetos e Convênios compete:

I - emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica sobre a conveniência e oportunidade de celebração de convênios;

II - acompanhar a execução de convênios firmados pela Senacon, na área de sua competência; e

III - proceder a fiscalização do cumprimento do objeto e da devida aplicação dos recursos do convênio.

Art. 11. À Coordenação de Direitos Difusos compete:

I - exercer as funções de Secretaria-Executiva do Conselho Federal Gestor do Fundo de Direitos Difusos - CFDD, em conformidade ao disposto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995;

II - chefiar as divisões de monitoramento e de seleção de projetos de Direitos Difusos do CFDD;

III - acompanhar e gerir os valores recolhidos ao Fundo de Direitos Difusos - FDD;

IV - elaborar e acompanhar a execução orçamentária anual do FDD;

V - elaborar os editais de chamamento de projetos, atas, pautas e demais documentos públicos necessários à gestão do CFDD, fazendo-os publicar quando necessário; e

VI - zelar pela atualização das informações do sítio eletrônico do CFDD.

Art. 12. À Divisão de Seleção de Projetos de Direitos Difusos compete:

I - receber, organizar e encaminhar as cartas-consulta ou propostas de projetos aos conselheiros para análise e seleção; e

II - receber e instruir os projetos apresentados ao CFDD para análise pelos conselheiros.

Art. 13. Ao Serviço de Seleção de Projetos de Direitos Difusos compete auxiliar a Divisão de Seleção de Projetos de Direitos Difusos em todas as suas competências.

Art. 14. À Divisão de Monitoramento de Projetos de Direitos Difusos compete:

I - acompanhar a execução dos projetos apoiados com recursos do CFDD;

II - auxiliar as entidades convenientes para o atendimento das formalidades e exigências legais de conveniamento com o governo federal; e

III - acompanhar e avaliar as prestações de contas das entidades que recebam recursos do FDD.

Art. 15. Ao Serviço de Monitoramento de Projetos de Direitos Difusos compete auxiliar a Divisão de Monitoramento de Projetos em todas as suas competências.

Art. 16. À Coordenação-Geral de Articulação de Relações Institucionais compete:

I - coordenar a execução da política de relações institucionais da Senacon;

II - incentivar e coordenar o processo de criação e estruturação de órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor;

III - assessorar a Senacon nas atividades de relacionamento com os órgãos e entidades do SNDC;

IV - promover a coordenação e gestão logística e institucional de eventos e atividades realizados pela Senacon;

V - assistir o Gabinete da Secretaria na gestão e controle da agenda de reuniões e eventos;

VI - coordenar a edição e distribuição de publicações da Senacon;

VII - propor a celebração e apoiar a execução de convênios firmados pela Senacon, na sua área de competência; e

VIII - planejar, promover, executar e acompanhar as demais atividades referentes às suas unidades organizacionais.

Art. 17. Ao Serviço de Apoio Institucional compete:

I - organizar e operacionalizar os eventos e atividades promovidas pela Senacon;

II - encaminhar aos órgãos competentes as consultas, denúncias e reclamações individuais, bem como de âmbito regional e local, que não envolvam questões de âmbito nacional e interesse geral;

III - assessorar na elaboração e distribuição de materiais educativos, informativos e de orientação relacionado à defesa dos consumidores;

IV - controlar a distribuição de publicações da Senacon;

V - manter atualizadas as informações institucionais dos membros do SNDC; e

VI - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Articulação de Relações Institucionais.

Art. 18. Ao DPDC compete:

I - assessorar a Senacon na formulação, promoção, supervisão e coordenação da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor;

II - assessorar a Senacon na integração, articulação e coordenação do SNDC;

III - analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

IV - planejar, executar e acompanhar ações de prevenção e repressão às práticas infringentes às normas de defesa do consumidor;

V - planejar, executar e acompanhar ações relacionadas à saúde e à segurança do consumidor;

VI - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

VII - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

VIII - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para a apuração de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

IX - representar ao Ministério Público para fins de adoção das medidas necessárias ao cumprimento da legislação de defesa do consumidor, no âmbito de sua competência;

X - comunicar e propor aos órgãos competentes medidas de prevenção e repressão às práticas contrárias aos direitos dos consumidores;

XI - fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional e aplicar sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor, podendo, para tanto, instaurar averiguações preliminares e processos administrativos;

XII - planejar e coordenar as ações fiscalizatórias do cumprimento das normas de defesa do consumidor com o SNDC;

XIII - propor a adequação e o aperfeiçoamento da legislação relativa aos direitos do consumidor;

XIV - acompanhar e analisar propostas normativas relacionadas à defesa do consumidor;

XV - promover e manter a articulação dos órgãos da Administração Federal com os órgãos afins dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e com as entidades civis ligadas à proteção e defesa do consumidor;

XVI - elaborar e promover programas educativos e informativos para consumidores e fornecedores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria das relações de consumo;

XVII - promover estudos relativos às relações de consumo e ao mercado;

XVIII - propor à Senacon a celebração de convênios, acordos e termos de cooperação técnica, visando a melhoria das relações de consumo;

XIX - elaborar o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços;

XX - acompanhar os processos regulatórios, objetivando a efetiva proteção dos direitos dos consumidores;

XXI - acompanhar os processos de autorregulação dos setores econômicos, com vistas ao aprimoramento das relações de consumo;

XXII - promover a integração dos procedimentos, bancos de dados e informações de defesa do consumidor;

XXIII - promover ações para a proteção e defesa do consumidor na sociedade da informação;

XXIV - adotar ações necessárias ao funcionamento da ENDC; e

XXV - representar a Senacon em comitês e comissões técnicas sempre que designado.

Art. 19. À Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado compete:

I - planejar, promover e acompanhar as atividades pedagógicas, técnicas e logísticas referentes à ENDC, considerando sua matriz curricular;

II - promover parcerias com os órgãos e entidades com atribuições relacionadas com a proteção e defesa do consumidor para realização de cursos e atividades da ENDC;

III - coordenar e desenvolver estudos e pesquisas relativos a temas de interesse da proteção e defesa do consumidor;

IV - coordenar e promover ações de monitoramento e fiscalização do mercado de consumo, utilizando as informações obtidas no Sindec, além de outras fontes;

V - acompanhar e participar de consultas e audiências públicas relativas à proteção e defesa do consumidor;

VI - promover a articulação e propor encaminhamentos junto aos órgãos reguladores para adoção de medidas necessárias para a proteção e defesa do consumidor;

VII - propor a celebração de instrumentos de cooperação técnica com instituições e órgãos nacionais e internacionais, com vistas a promover a educação e os direitos do consumidor;

VIII - planejar e promover ações necessárias para a execução de políticas com entidades setoriais, com vistas à prevenção e solução de conflitos nas relações de consumo;

IX - elaborar material técnico, com vistas a informar os consumidores e orientar os membros do SNDC sobre serviços e produtos;

X - coordenar estudos e propor medidas para o aperfeiçoamento das ações de proteção e defesa do consumidor;

XI - propor e coordenar ações fiscalizatórias do cumprimento das normas de defesa do consumidor com fundamento nos estudos e pesquisas realizados;

XII - instruir e arquivar diretamente as demandas de competência da respectiva coordenação;

XIII - analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo;

XIV - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência;

XV - prestar orientação técnica aos membros do SNDC para a adequada e eficaz aplicação das normas de defesa do consumidor;

XVI - propor aos demais órgãos e entidades de defesa do consumidor procedimentos a serem adotados na esfera de sua competência;

XVII - planejar, promover, executar e acompanhar as demais atividades referentes às suas unidades organizacionais;

XVIII - coordenar a realização de estudos e análises técnicas relacionadas ao comércio eletrônico, proteção da privacidade e dados pessoais do consumidor e demais temas relacionados à sociedade da informação, com vistas a propor medidas preventivas e repressivas a infrações às normas de defesa do consumidor;

XIX - coordenar ações com vistas a promover o constante acompanhamento da utilização de dados pessoais no mercado de consumo e eventuais abusividades;

XX - analisar propostas de regulamentação relacionadas ao comércio eletrônico, proteção da privacidade e de dados pessoais e demais temas relacionados à sociedade da informação e os seus impactos sobre os direitos dos consumidores; e

XXI - propor ao Diretor do DPDC o arquivamento de procedimentos administrativos, quando pertinente.

Art. 20. À Coordenação da ENDC compete:

I - elaborar e promover cursos de capacitação presencial e à distância para consumidores, técnicos e multiplicadores de órgãos e entidades integrantes do SNDC, sem prejuízo de outros convidados;

II - promover estudos, conferências, seminários, debates e discussões sobre temas conexos ao Direito do Consumidor;

III - estimular a ampliação da produção acadêmica e científica sobre questões relacionadas ao Direito do Consumidor;

IV - contribuir para a criação, fortalecimento e ampliação de programas de educação em Direito do Consumidor e áreas conexas;

V - fortalecer o diálogo entre a comunidade acadêmica, os gestores de políticas públicas e os diversos atores envolvidos nas relações de consumo;

VI - estimular a utilização de dados estatísticos como subsídio ao aprofundamento de estudos que envolvam a temática da proteção e defesa do consumidor;

VII - propor e subsidiar tecnicamente a elaboração de material de educação para o consumo;

VIII - promover a implementação de cursos de educação de defesa do consumidor, inclusive no que se refere às tecnologias e processos próprios da educação à distância;

IX - elaborar procedimento de seleção e eventual contratação de professores, tutores e colaboradores da ENDC;

X - promover o intercâmbio com organismos nacionais e internacionais visando ao aprimoramento da política de educação de defesa do consumidor;

XI - implementar ações de formação permanente e sistematizada;

XII - identificar, documentar e disseminar experiências inovadoras no campo da defesa do consumidor; e

XIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado.

Art. 21. À Divisão de Educação Presencial de Defesa do Consumidor compete:

I - identificar e propor novas metodologias e técnicas de ensino voltadas ao aprimoramento da atividade de capacitação em defesa do consumidor;

II - acompanhar e executar os procedimentos necessários para realização dos cursos e atividades da ENDC;

III - propor e subsidiar a elaboração de material técnico e científico a serem utilizados nas ações da ENDC;

IV - executar as atividades relativas ao processo de contratação e pagamento de hora-aula dos palestrantes, professor, conteudista, conferencista, quando for o caso; e

V - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado.

Art. 22. À Divisão de Educação à Distância de Defesa do Consumidor compete:

I - organizar e acompanhar a elaboração e a implementação de cursos de interesse da defesa do consumidor na modalidade à distância, considerando a matriz curricular da ENDC e as diferentes linguagens e tecnologias de informação e comunicação;

II - identificar e propor novas metodologias e técnicas de ensino voltadas ao aprimoramento da atividade de educação à distância de defesa do consumidor;

III - propor e subsidiar a elaboração de material técnico e científico a serem utilizados nos cursos à distância da ENDC;

IV - sugerir procedimentos para participação de órgãos e entidades de defesa do consumidor nos cursos à distância;

V - executar as atividades relativas à contratação e pagamento de tutores, professores e conteudistas;

VI - gerenciar os procedimentos e processos próprios da educação à distância na respectiva plataforma;

VII - promover a divulgação dos cursos da ENDC da modalidade de educação à distância; e

VIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado.

Art. 23. À Coordenação de Monitoramento de Mercado compete:

I - desenvolver estudos e pesquisas relativos a temas de interesse da proteção e defesa do consumidor;

II - coordenar a execução de ações de monitoramento e fiscalização do mercado de consumo, utilizando as informações obtidas no Sindec, além de outras fontes;

III - acompanhar e participar de consultas e audiências públicas relativas à proteção e defesa do consumidor;

IV - executar ações e encaminhamentos junto aos órgãos reguladores para adoção de medidas necessárias para a proteção e defesa do consumidor;

V - propor a celebração de instrumentos de cooperação técnica com instituições e órgãos nacionais e internacionais, com vistas a promover a educação e os direitos do consumidor;

VI - propor ações necessárias para a execução de políticas com entidades setoriais, com vistas à prevenção e solução de conflitos nas relações de consumo;

VII - elaborar material técnico, com vistas a informar os consumidores e orientar os membros do SNDC sobre serviços e produtos;

VIII - executar ações fiscalizatórias do cumprimento das normas de defesa do consumidor;

IX - instruir as demandas de competência da respectiva coordenação;

X - analisar denúncias e consultas relativas às relações de consumo;

XI - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência;

XII - propor procedimentos a serem adotados na esfera de sua competência; e

XIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado.

Art. 24. À Divisão de Monitoramento de Mercado compete auxiliar a Coordenação de Monitoramento em todas as suas competências.

Art. 25. À Coordenação de Consumo e Sociedade da Informação compete:

I - realizar estudos e análises técnicas relacionados ao comércio eletrônico, proteção da privacidade e dados pessoais do consumidor e demais temas relacionados à sociedade da informação, para propor medidas preventivas e repressivas a infrações às normas de defesa do consumidor;

II - executar ações necessárias para a implementação de políticas setoriais relacionadas ao comércio eletrônico, proteção da privacidade e dados pessoais dos consumidores e demais temas relacionados à sociedade da informação;

III - desenvolver ações para promover o constante acompanhamento da utilização de dados pessoais no mercado de consumo e coibir eventuais abusividades;

IV - analisar propostas de regulamentação relacionadas ao comércio eletrônico, proteção da privacidade e de dados e demais temas relacionados à sociedade da informação e os seus impactos sobre os direitos dos consumidores; e

V - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado.

Art. 26. Ao Serviço de Consumo e Sociedade da Informação compete auxiliar a Coordenação de Consumo e Sociedade de Informação em suas competências.

Art. 27. À Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos compete:

I - planejar, executar e acompanhar ações de prevenção e repressão às práticas infringentes às normas de defesa do consumidor, na área de sua competência;

II - propor, executar e acompanhar ações relacionadas à saúde e segurança do consumidor;

III - propor o encaminhamento de representação ao Ministério Público, para adoção de medidas necessárias ao cumprimento das normas de defesa do consumidor;

IV - propor o encaminhamento de denúncia, à polícia judiciária, de delitos contra os direitos do consumidor, para providências de sua competência;

V - comunicar e propor, aos órgãos competentes, medidas de prevenção e repressão às práticas contrárias aos direitos dos consumidores;

VI - coordenar, orientar e promover a elaboração de informações, notas e pareceres de natureza técnica, no âmbito de sua competência;

VII - coordenar a realização de estudos técnicos, assim como manter intercâmbio de informações com órgãos nacionais e internacionais para o aprimoramento e adequação das normas de defesa do consumidor;

VIII - assistir o Diretor no controle dos atos administrativos a serem por ele praticados ou já efetivados, e daqueles oriundos das demais áreas do DPDC;

IX - assistir o Diretor no acompanhamento e análise do impacto de propostas normativas relacionadas à defesa do consumidor;

X - promover a instrução, até o encerramento, de procedimentos administrativos, podendo requisitar informações sobre questões de relevância nacional e interesse geral;

XI - propor ao Diretor do DPDC a instauração, bem como promover diretamente a instrução, até o encerramento, de averiguações preliminares e processos administrativos, no âmbito de sua competência;

XII - analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo;

XIII - prestar orientação técnica ao Diretor e às Coordenações-Gerais do DPDC, e quando solicitado e a critério da Direção, aos membros do SNDC para a adequada e eficaz aplicação das normas de defesa do consumidor;

XIV - instruir e arquivar diretamente demandas de competência da respectiva Coordenação;

XV - propor ao Diretor do DPDC o arquivamento dos demais procedimentos administrativos, quando pertinente;

XVI - propor aos demais órgãos de defesa do consumidor procedimentos a serem adotados na esfera de sua competência; e

XVII - planejar, promover, executar e acompanhar as demais atividades referentes às suas unidades organizacionais.

Art. 28. À Coordenação de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor compete:

I - emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica, na sua área de atuação;

II - realizar estudos para propor adequação e aperfeiçoamento das normas de defesa do consumidor;

III - analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo;

IV - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos que visem à apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor;

V - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência;

VI - elaborar orientações técnicas aos membros do SNDC para a adequada e eficaz aplicação das normas de defesa do consumidor;

VII - analisar, elaborar minutas e apreciar preliminarmente a adequação da fundamentação da subscrição de convênios, contratos e termos de cooperação técnica; e

VIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos.

Art. 29. À Divisão de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor compete:

I - emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica, na sua área de atuação;

II - realizar estudos para propor adequação e aperfeiçoamento das normas de defesa do consumidor;

III - analisar denúncias e consultas relativas às relações de consumo;

IV - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos que visem à apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor;

V - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência;

VI - elaborar orientações técnicas aos membros do SNDC para a adequada e eficaz aplicação das normas de defesa do consumidor;

VII - analisar, elaborar minutas e apreciar preliminarmente a adequação da fundamentação da subscrição de convênios, contratos e termos de cooperação técnica; e

VIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos.

Art. 30. À Coordenação de Processos Administrativos compete:

I - propor à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos a instauração de averiguações preliminares e processos administrativos, para apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor;

II - analisar e instruir averiguações preliminares e processos administrativos;

III - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos, na sua área de atuação;

IV - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica que subsidiem a atuação da Advocacia-Geral da União; relações de consumo, na sua área de atuação;

VI - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência; e

VII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos.

Art. 31. À Divisão de Processos Administrativos compete:

I - analisar e instruir averiguações preliminares e processos administrativos para apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor;

II - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos, na sua área de atuação;

III - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica que subsidiem a atuação da Advocacia-Geral da União;

IV - analisar denúncias e consultas relativas às relações de consumo, na sua área de atuação;

V - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência; e

VI - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos.

Art. 32. À Coordenação de Saúde e Segurança do Consumidor compete:

I - executar e acompanhar ações relacionadas à saúde e segurança do consumidor;

II - analisar, acompanhar e monitorar campanhas de chamamento comunicadas pelos fornecedores;

III - analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo, na sua área de atuação;

IV - analisar e instruir procedimentos administrativos na sua área de atuação;

V - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos que visem à apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor na sua área de atuação;

VI - realizar estudos na área de sua competência;

VII - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência; e

VIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos.

Art. 33. Ao Serviço de Saúde e Segurança do Consumidor compete:

I - executar e acompanhar ações relacionadas à saúde e segurança do consumidor;

II - analisar, acompanhar e monitorar campanhas de chamamento realizadas pelos fornecedores;

III - analisar denúncias e consultas relativas às relações de consumo, na sua área de atuação;

IV - analisar e instruir procedimentos administrativos na sua área de atuação;

V - analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos que visem à apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor na sua área de atuação;

VI - realizar estudos na área de sua competência;

VII - acompanhar as atividades referentes à proteção e defesa do consumidor, na área de sua competência; e

VIII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos.

Art. 34. À Coordenação-Geral do Sindec compete:

I - planejar, coordenar e executar a integração dos procedimentos, bancos de dados e informações dos membros do SNDC;

II - planejar, coordenar e executar ações de harmonização dos procedimentos e a consolidação das informações dos órgãos e entidades integrados ao Sindec;

III - planejar, propor e coordenar o desenvolvimento e a implantação de medidas tecnológicas e técnicas para aprimorar a integração e os procedimentos dos órgãos e entidades integrados ao Sindec;

IV - planejar, propor e coordenar medidas tecnológicas e técnicas para manter a adequada qualidade e integridade das informações constantes do banco de dados nacional;

V - planejar e coordenar medidas de prevenção e ações de melhoria junto ao mercado de consumo, a partir de análises quantitativas e qualitativas das informações do Sindec, tendo em vista a necessidade do aprimoramento das relações de consumo, de forma a assegurar a efetiva defesa do consumidor;

VI - promover o intercâmbio de informações e procedimentos desenvolvidos pelos órgãos integrados ao Sindec;

VII - coordenar as atividades de cooperação institucional com os órgãos e entidades integrados do Sindec, na área de sua competência;

VIII - garantir o acesso público às informações registradas no Sindec, de forma a conscientizar e incentivar o exercício do direito de escolha e o aperfeiçoamento do mercado de consumo;

IX - coordenar e elaborar relatórios técnicos a partir das informações registradas no Sindec para subsidiar ações de proteção e defesa do consumidor, sempre que demandado;

X - coordenar e emitir estudos e relatórios setoriais periódicos a partir das informações registradas no Sindec;

XI - coordenar a elaboração, consolidação e divulgação do cadastro nacional de reclamações fundamentadas e demais publicações relativas a sua área de competência;

XII - coordenar, elaborar e implementar orientações técnicas que visem ao aprimoramento da utilização do Sindec e facilitem o atendimento ao consumidor pelos órgãos e entidades integrados;

XIII - promover de forma permanente o suporte tecnológico e o apoio técnico solicitado pelos órgãos e entidades de defesa do consumidor, integrados ao Sindec;

XIV - planejar, promover, executar e acompanhar as demais atividades referentes às suas unidades organizacionais;

XV - promover o intercâmbio de informações com órgãos nacionais e internacionais com vistas a subsidiar ações de proteção e defesa do consumidor em sua área de competência;

XVI - coordenar e promover a permanente capacitação técnica dos órgãos e entidades integrados ao Sindec, para o aprimoramento e o desenvolvimento dos procedimentos de atendimento ao consumidor;

XVII - coordenar a elaboração de material técnico para subsidiar as atividades de integração, harmonização e gestão das informações do Sindec; e

XVIII - solicitar ao órgão competente no âmbito do Ministério da Justiça manutenções, alterações e inovações no sistema Sindec e promover a respectiva homologação.

Art. 35. À Coordenação de Integração, Harmonização de Procedimentos e Gestão da Informação compete:

I - propor e executar ações de integração e gestão do Sindec, mantendo interlocução com órgãos e entidades integrados;

II - executar as atividades de cooperação institucional para intercâmbio de informações do Sindec com os órgãos e entidades, para a promoção dos interesses dos consumidores;

III - emitir pareceres técnicos sobre a conveniência e oportunidade de celebração de acordos de cooperação ou convênios de integração ao Sindec;

IV - acompanhar a execução de convênios ou acordos de cooperação firmados, bem como proceder a fiscalização do cumprimento do objeto e da devida aplicação dos recursos, no âmbito de sua competência;

V - executar a permanente capacitação técnica dos órgãos e entidades integrados ao Sindec, com vistas ao aprimoramento e o desenvolvimento dos procedimentos de atendimento ao consumidor;

VI - coordenar a elaboração de material técnico para subsidiar as atividades de integração, harmonização e gestão das informações do Sindec;

VII - atuar na proposição e na execução de medidas de avaliação da qualidade dos dados produzidos pelos órgãos e entidades integrados ao Sindec;

VIII - elaborar relatórios técnicos a partir das informações registradas no Sindec para subsidiar ações de proteção e defesa do consumidor, sempre que demandado;

IX - emitir estudos e relatórios setoriais periódicos a partir das informações registradas no Sindec;

X - propor e promover medidas de prevenção e ações de melhoria junto ao mercado, a partir de análises quantitativas e qualitativas das informações do Sindec, tendo em vista a necessidade do aprimoramento das relações de consumo, de forma a assegurar a efetiva defesa do consumidor;

XI - executar a consolidação e auxiliar na divulgação do cadastro nacional de reclamações fundamentadas e demais publicações relacionadas a sua área de competência; e

XII - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral do Sindec.

Art. 36. À Divisão de Apoio Técnico e Suporte a Integrados compete:

I - fornecer suporte tecnológico e apoio técnico aos órgãos integrados ao Sindec e conveniados ao Ministério da Justiça, segundo limites metodológicos preestabelecidos e critérios de prioridade impostos pelo interesse público;

II - apoiar a implementação das atualizações tecnológicas do sistema informatizado e dos procedimentos utilizados pelos órgãos integrados, bem como auxiliar nas atividades necessárias a regular manutenção da adequação e eficiência do Sindec;

III - analisar e propor o aprimoramento tecnológico que facilite o atendimento das demandas pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor integrados ao Sindec;

IV - capacitar profissionais de informática indicados pelos órgãos estaduais integrados ao Sindec, com vistas a prestar adequado suporte tecnológico do Sindec ao órgão ao qual estão vinculados;

V - auxiliar na elaboração de demandas de manutenções, alterações e inovações no sistema Sindec e apoiar a Coordenação- Geral do Sindec na respectiva homologação; e

VI - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral do Sindec.

Art. 37. À Divisão de Análise e Gestão da Informação compete:

I - elaborar relatórios técnicos a partir das informações registradas no Sindec para subsidiar ações de proteção e defesa do consumidor;

II - emitir estudos e relatórios setoriais periódicos a partir das informações registradas no Sindec;

III - monitorar permanentemente e propor medidas que visem à melhoria da qualidade e integridade das informações do banco de dados nacional do Sindec;

IV - auxiliar na promoção de medidas de prevenção e ações de melhoria junto ao mercado, a partir de análises quantitativas e qualitativas das informações do Sindec; e

V - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral do Sindec.

Art. 38. A Divisão de Integração e Harmonização de Procedimentos compete:

I - prestar assistência e dar apoio técnico aos órgãos integrados ao Sindec, no que tange à implementação das políticas de atendimento ao consumidor;

II - executar ações de harmonização dos procedimentos e qualidade das informações registradas nos órgãos e entidades integrados ao Sindec;

III - apoiar a execução de convênios firmados, bem como proceder a fiscalização do cumprimento do objeto e da devida aplicação dos recursos, no âmbito de sua competência;

IV - executar e acompanhar a edição de publicações pela coordenação-geral do Sindec;

V - organizar e operacionalizar os eventos e atividades promovidas pela Coordenação-Geral do Sindec; e

VI - executar as demais tarefas que lhe forem atribuídas pela Coordenação-Geral do Sindec.

## CAPÍTULO IV

### ATRIBUIÇÕES DOS DIRIGENTES

Art. 39. Ao Secretário Nacional do Consumidor incumbe:

I - formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor;

II - formular e supervisionar a implementação dos planos de ação da Senacon;

III - estabelecer diretrizes para o cumprimento das leis que regem a defesa do consumidor;

IV - decidir sobre processos, procedimentos e recursos administrativos que lhe forem submetidos;

V - manter articulação com órgãos e entidades públicas e instituições privadas;

VI - aplicar penalidades administrativas nos descumprimentos das normas de proteção e defesa do consumidor;

VII - expedir atos administrativos sobre a política do consumidor, para o cumprimento da legislação vigente;

VIII - convocar dirigentes de unidades da Senacon para o exame de questões e fixação de diretrizes e normas necessárias à condução dos trabalhos;

IX - assinar convênios, contratos e ajustes, cujo objeto envolva interesses da Senacon;

X - coordenar as atividades das unidades organizacionais da Senacon;

XI - manifestar-se nas consultas encaminhadas à Senacon;

XII - decidir em última instância, no âmbito da Senacon, sobre os processos que envolvam direito do consumidor; e

XIII - ordenar despesas.

Art. 40. Ao Chefe de Gabinete incumbe:

I - organizar e preparar as matérias a serem submetidas à consideração do Secretário;

II - coordenar os trabalhos que envolvam o planejamento das atividades de apoio ao Secretário;

III - supervisionar as atividades das Coordenações, diretamente subordinadas ao Gabinete; e

IV - organizar e manter o arquivo de decisões, atos, informações, notas e pareceres da Senacon.

Art. 41. Ao Diretor de Departamento incumbe:

I - dirigir, orientar, acompanhar, decidir e fiscalizar a execução das competências das respectivas unidades; e

II - instaurar processos e aplicar penalidades administrativas nos descumprimentos das normas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 42. Aos Coordenadores-Gerais incumbe coordenar, executar e supervisionar as atividades relacionadas com a sua área de competência.

Art. 43. Aos Coordenadores e Chefes de Divisão, de Serviço e de Setor incumbe:

I - orientar, supervisionar, executar e avaliar as atividades das respectivas unidades;

II - emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos assuntos pertinentes às respectivas unidades;

III - apresentar planos e programas de trabalho; e

IV - fornecer informações referentes à área de competência das unidades, que subsidiem o desenvolvimento dos trabalhos e a elaboração de relatórios.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 44. Aos servidores com funções não especificadas neste Regimento caberá exercer as atribuições que lhes forem designadas por seus superiores imediatos.

Art. 45. Além das competências e atribuições estabelecidas neste Regimento, outras poderão ser designadas aos órgãos e servidores pela autoridade competente, com o propósito de cumprir os objetivos e finalidades da Senacon.

Art. 46. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação do presente Regimento Interno serão solucionados pelo Secretário Nacional do Consumidor.

JOSÉ EDUARDO CARDOZO