

## **Compete à Coordenação de Orientação ao Consumidor**

- I - a adequada orientação e o eficiente atendimento dos consumidores;
- II - orientar, controlar e acompanhar a atividade das unidades administrativas hierarquicamente subordinadas.

## **Compete à Divisão de Atendimento**

- I - recepcionar os consumidores e prestar informações, esclarecimentos e orientações quanto a procedimentos;
- II - formalizar processos e encaminhar denúncias para eventuais fiscalizações.

## **Compete à Divisão de Análise e Reclamações**

- I - receber, analisar e encaminhar processos para a unidade administrativa competente;
- II - elaborar pareceres técnicos sobre as questões apresentadas;
- III - solicitar à Polícia Judiciária a instauração de inquérito policial e representar ao Ministério Público competente para denúncia de crime contra as relações de consumo.

## **Compete à Divisão de Conciliação**

- I - receber e analisar processos buscando solução para os casos;
- II - realizar audiências de conciliação entre consumidores e fornecedores;
- III - tramitar processos não conciliados para a Divisão à Coordenação de Processo Administrativo.

## **Compete à Divisão de Educação e Projetos**

- I - elaborar materiais de divulgação, de informação e de educação ao consumidor;
- II - promover eventos e programas de capacitação em defesa dos direitos do consumidor;
- III - realizar estudos socioeconômicos, compor banco de dados sobre relações de consumo no Estado do Pará e elaborar projetos para a promoção dos direitos do consumidor.

## **Compete à Coordenação de Fiscalização**

- I - promover a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;
- II - supervisionar as diligências necessárias para apuração das denúncias recebidas;
- III - propor, implantar e avaliar o programa de fiscalização;
- IV - realizar a fiscalização preventiva dos produtos e serviços para coibir a publicidade enganosa e abusiva;
- V - remeter ao Diretor de Proteção e Defesa do Consumidor as infrações ao Código de Defesa do Consumidor para encaminhamento às autoridades competentes.

## **Compete à Divisão de Fiscalização de Serviços e Produtos**

- I - executar as atividades de fiscalização e aplicação da legislação referente à proteção ao consumidor;
- II - emitir auto de infração quando constatadas irregularidades praticadas por fornecedores;
- III - prestar orientação técnica às equipes de fiscalização dos órgãos conveniados.

## **Compete à Coordenação de Processo Administrativo**

- I - analisar processos e emitir pareceres quanto à decisão;
- II - notificar os fornecedores para pagamento de multa, apresentação de defesa ou de recurso;
- III - emitir Documento de Arrecadação Estadual para pagamento de multa;
- IV - propor, contestar e acompanhar processos judiciais, especialmente ações civis públicas e ações coletivas;
- V - prestar assessoria jurídica ao Diretor de Proteção e Defesa do Consumidor;
- VI - comunicar ao Diretor de Proteção e Defesa do Consumidor dos processos administrativos a serem encaminhados à Diretoria de Assuntos Jurídicos;

VII - elaborar cadastro de reclamações fundamentadas e banco de dados dos processos;

VIII - cadastrar autos de infração para transformação em processos administrativos.

### **Compete à Divisão de Instrução e Saneamento Processual**

I - prestar orientação a fornecedores e consumidores quanto aos procedimentos dos processos;

II - emitir pareceres e decisões de processos administrativos;

III - destinar relatórios dos processos à Diretoria, para serem encaminhados a outros órgãos competentes.