

MATRIZ DE COMPETÊNCIAS

PROCON ALECE

As atribuições do cargo de **diretor(a)** estão estabelecidas na Resolução N°780/2025, conforme segue:

- I** – zelar pelo cumprimento da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 e de seu regulamento, do Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997, e da legislação complementar, bem como expedir instruções normativas, disciplinando e mantendo em perfeito funcionamento os serviços do Procon Alece;
- II** – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política de orientação, proteção e defesa do consumidor;
- III** – receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas pelos consumidores;
- IV** – prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e suas garantias;
- V** – informar e conscientizar o consumidor por intermédio dos diferentes meios de comunicação ou por meio de palestras e seminários de fácil entendimento sobre o Código de Defesa do Consumidor;
- VI** – levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;
- VII** – realizar pesquisas qualitativas e quantitativas na área de defesa do consumidor;
- VIII** – funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, conforme as regras fixadas por esta Resolução, pelas normas complementares estaduais, e subsidiariamente pela Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 e pelo Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997;
- IX** – convencionar com fornecedores de produtos e prestadores de serviços ou com suas entidades representativas a adoção de normas coletivas de consumo;
- X** – realizar conciliação individual ou coletiva de conflitos de consumo;
- XI** – participar de eventos e ações sociais com a finalidade de levar conhecimento e orientação sobre o Código de Defesa do Consumidor;
- XII** – encaminhar para conhecimento dos órgãos competentes as ocorrências de infrações às normas de defesa do consumidor;
- XIII** – conscientizar o fornecedor sobre seus deveres e direitos e informá-lo quanto às atualizações legislativas relativas ao Direito do Consumidor;
- XIV** – opinar acerca dos pareceres emitidos pelo Procon Alece;
- XV** – elaborar relatórios de gestão mensal, semestral e anual das atividades;
- XVI** – promover intercâmbio com órgãos públicos e privados de defesa do consumidor;
- XVII** – demonstrar liderança e comprometimento com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Procon Alece, responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do sistema, assegurando que seus resultados pretendidos sejam alcançados e que os recursos necessários para o seu funcionamento estejam disponíveis;
- XVIII** – analisar criticamente o SGQ do Procon Alece, assegurando sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do órgão e da Alece;
- XIX** – demonstrar foco no cliente, identificar, analisar e mitigar os riscos associados ao SGQ do Procon Alece e promover a melhoria contínua do referido sistema;
- XX** – promover a comunicação externa do SGQ do Procon Alece;
- XXI** – executar outras atividades compatíveis com as suas finalidades de defesa dos consumidores



COMPETÊNCIAS

CARGO/FUNÇÃO: DIRETOR(A)

CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	CONHECIMENTO PROFISSIONAL	HABILIDADES (Saber fazer)	ATITUDES (Saber ser)	VALORES	RESULTADOS
Conhecimentos referentes a instituição.	Conhecimentos técnicos, teóricos e práticos referentes à área do cargo.	Uso dos conhecimentos na prática.	Ações embasadas nos conhecimentos e habilidades.	Princípios éticos e morais que guiam as ações e decisões.	Entregas concretas, impacto ou valor gerado para a instituição e para a sociedade.
Direcionamento estratégico	Direito do consumidor	Planejar e executar políticas de defesa do consumidor	Proatividade na defesa dos direitos do consumidor	Transparência	Serviços do Procon funcionando conforme legislação
Governança institucional	Comunicação institucional e mídias sociais	Receber, analisar e apurar denúncias	Ética e imparcialidade no julgamento de processos	Justiça	Consumidores informados e orientados
Normas administrativas e regulamentos internos	Elaboração de relatórios de gestão	Orientar consumidores sobre seus direitos	Empatia e escuta ativa com consumidores	Compromisso social	Denúncias apuradas com eficácia
Cultura organizacional	Conciliação e mediação de conflitos	Informar por meio de palestras e seminários	Comprometimento com a legislação vigente	Respeito ao cidadão	Conflitos resolvidos por conciliação
	Pesquisa qualitativa e quantitativa	Realizar conciliações individuais e coletivas	Clareza na comunicação com diferentes públicos	Integridade	Relatórios de gestão elaborados
	Normas coletivas de consumo	Elaborar relatórios semestrais e anuais	Responsabilidade na gestão de informações	Eficiência	Normas coletivas de consumo estabelecidas
	Atualizações legislativas e pareceres jurídicos	Convencionar normas com fornecedores	Colaboração com equipes e órgãos parceiros	Responsabilidade pública	Parcerias institucionais fortalecidas
	Sistema de gestão de denúncias e consultas				
	Processos administrativos e instâncias de julgamento				
	Intercâmbio institucional com órgãos públicos e privados				
	Legislação de defesa do consumidor (Lei 8.078/1990, Decreto 2.181/1997)				
	Política pública de proteção ao consumidor				
	Funcionamento e estrutura do Procon Alece				