



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

Assembleia Legislativa de Alagoas



PROTOCOLO GERAL 2718/2025  
Data: 07/11/2025 - Horário: 10:16  
Legislativo

MENSAGEM Nº 138/2025

Maceió, 6 de novembro de 2025.

*Senhor Presidente,*

Tenho a honra de submeter à consideração dessa Egrégia Casa Legislativa o Projeto de Lei que “*Dispõe sobre a estruturação da Carreira dos Profissionais do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas – PROCON/AL, e dá outras providências*”.

O art. 86, § 1º, II, *b*, da Constituição do Estado de Alagoas disciplina que são de iniciativa privada do Governador do Estado as leis que disponham sobre organização administrativa, matéria tributária e orçamentária, serviços públicos e pessoal de administração do Poder Executivo.

A presente proposta visa instituir o quadro permanente de servidores efetivos do PROCON/AL, órgão criado pela Lei Estadual nº 7.991, de 31 de janeiro de 2018, que atualmente funciona com estrutura precária de pessoal, composta majoritariamente por estagiários e comissionados, situação que compromete a continuidade e especialização dos serviços, conforme apontado em recomendação do Ministério Público Estadual em 2021.

A medida estabelece a primeira carreira de profissionais efetivos do Instituto, criando 30 (trinta) cargos públicos – 20 de Analista de Proteção e Defesa do Consumidor e 10 de Fiscal de Defesa do Consumidor –, com ingresso mediante concurso público, contemplando ainda estrutura de desenvolvimento funcional com progressão horizontal e vertical baseada em critérios objetivos de tempo de serviço, desempenho e qualificação profissional.

Importante destacar que a iniciativa não acarreta aumento de despesa incompatível com a responsabilidade fiscal, tendo sido apresentada a estimativa de impacto orçamentário-financeiro para os exercícios de 2025, 2026 e 2027, em cumprimento ao disposto no art. 113 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias e nos arts. 16 e 17 da Lei de Responsabilidade Fiscal, com manifestações favoráveis da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio – SEPLAG e da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ quanto à viabilidade e adequação orçamentária da proposta.

A estruturação de um quadro permanente de servidores efetivos representa medida essencial para garantir a continuidade, especialização e qualidade dos serviços prestados à população alagoana na área de defesa do consumidor, fortalecendo a atuação institucional do PROCON/AL e sua credibilidade perante a sociedade e o mercado.

Excelentíssimo Senhor

**Deputado MARCELO VICTOR CORREIA DOS SANTOS**

**Presidente da Assembleia Legislativa Estadual.**

NESTA

PALÁCIO REPÚBLICA DOS PALMARES

Rua Cincinato Pinto s/n – Centro – Maceió/AL – CEP 57020-050

Tel: 0\*\* 82 3315-2000 – FAX : 0\*\* 82 3315-2010



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

Por fim, ressalto que a proposição se alinha plenamente com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), contribuindo para a consolidação de uma política pública efetiva de proteção aos direitos dos consumidores no Estado de Alagoas.

Na certeza de contar com a valiosa atenção de Vossa Excelência e vossos dignos Pares para a aprovação do Projeto de Lei em questão, aproveito o ensejo para renovar protestos de consideração e apreço.

**PAULO SURUAGY DO AMARAL DANTAS**  
Governador

Excelentíssimo Senhor

***Deputado MARCELO VICTOR CORREIA DOS SANTOS***

***Presidente da Assembleia Legislativa Estadual.***

NESTA





ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

PROJETO DE LEI Nº /2024

**DISPÕE SOBRE ESTRUTURAÇÃO DA CARREIRA  
DOS PROFISSIONAIS DO INSTITUTO DE  
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE  
ALAGOAS – PROCON/AL, E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS decreta:**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Fica estruturada a Carreira dos Profissionais do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas, em consonância com a Lei Estadual nº 7.991, de 31 de janeiro de 2018, que dispõe sobre a criação do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas – PROCON/AL.

**Art. 2º** Integram o Quadro Permanente da Carreira dos Profissionais do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas os cargos de Analista de Proteção e Defesa do Consumidor e Fiscal de Defesa do Consumidor, com quantitativos, especialidades e atribuições dispostos nos Anexos I e IV desta Lei.

**Art. 3º** Para efeitos de aplicação e implementação da presente Lei são adotados os conceitos apresentados no Capítulo II deste dispositivo legal.

**CAPÍTULO II  
DOS CONCEITOS**

**Art. 4º** Para efeitos desta Lei, aplicam-se os seguintes conceitos:

I – Plano de Cargos, Carreira e Subsídios – PCCS: instrumento normativo jurídico que define e regulamenta condições de movimentação dos integrantes da carreira, estabelece linhas ascendentes no processo de valorização dos profissionais, com estrutura, organização e definição clara, voltada para o exercício funcional entre os servidores e administração pública;

II – Cargo Público: o lugar instituído na organização do serviço público, com denominação própria, atribuição e responsabilidade específica e remuneração correspondente, para ser provido e exercido por um titular;

III – Servidor: pessoa física legalmente investida em cargo público, com direitos, deveres, responsabilidades e remuneração previstos em Lei;

IV – Função: conjunto de atribuições de caráter definitivo ou eventual, para serem desempenhadas por um titular de cargo ou por servidores designados, com remuneração ou não;

V – Efetividade: prerrogativa exclusiva do servidor ocupante de cargo de caráter permanente, admitido por meio de concurso público;

VI – Estabilidade: garantia constitucional de permanência no Serviço Público, outorgada ao



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

servidor que, tendo sido nomeado em caráter efetivo, ultrapassou o estágio probatório de 3 (três) anos;

VII – Carreira: conjunto de níveis e classes que definem a evolução funcional e remuneratória do servidor;

VIII – Classe: divisão de cada nível em unidades de progressão funcional horizontal estabelecendo a dispersão entre os maiores e menores vencimentos;

IX – Dispersão: diferença percentual de remuneração aplicada entre Classes e entre Níveis;

X – Nível: divisão da carreira segundo a qualificação e/ou escolaridade, exigido para a progressão funcional vertical;

XI – Evolução Funcional: é o desenvolvimento do servidor na carreira por meio de procedimentos de progressão;

XII – Matriz de Subsídios: é a tabela de subsídio atribuída aos cargos que fazem parte da estrutura das carreiras;

XIII – Enquadramento: posicionamento do servidor na carreira, conforme critérios estabelecidos por Lei;

XIV – Titulação/Escolaridade: diz respeito ao nível de formação e aos títulos acadêmicos conferidos à pessoa do profissional, que o qualifica para o cargo, emprego ou função pública, além de constituir componente para a progressão do servidor público;

XV – Qualificação: é o conjunto de ações educativas que qualificam o servidor para o desenvolvimento profissional com vistas ao alcance dos objetivos do Órgão Público para melhoria do serviço público; e

XVI – Quadro Permanente: quadro composto por cargos de provimento efetivo, preenchidos por concurso público escalonados em Níveis e Classes.

### CAPÍTULO III DO INGRESSO NA CARREIRA

**Art. 5º** O ingresso dos servidores integrantes do Quadro Permanente da Carreira de que trata esta Lei dar-se-á, obrigatoriamente na Classe “A”, Nível I, mediante prévia habilitação em concurso público de provas ou provas e títulos, observada a especialidade e, rigorosamente, a ordem de classificação final no certame.

**Parágrafo único.** O exercício do cargo de Fiscal de Defesa do Consumidor exige, além do cumprimento dos requisitos gerais para investidura no cargo público, a posse de Carteira Nacional de Habilitação – CNH, válida, na categoria B ou superior, em razão das atribuições inerentes ao cargo.

**Art. 6º** O edital do concurso para o ingresso na Carreira de que trata esta Lei deve exigir qualificações e conhecimentos compatíveis com a natureza e complexidade do respectivo cargo, de modo a obedecer ao disposto no inciso II do art. 37 da Constituição Federal da República Federativa do Brasil, bem como às normas vigentes sobre concurso público do Estado de Alagoas e ao disposto nesta Lei.





ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

§ 1º Os servidores oriundos do concurso público para a Carreira de que trata esta Lei, deverão passar por curso de nivelamento com duração mínima de 120 (cento e vinte) horas, promovidos pela Escola de Governo de Alagoas, ou instituição por ela indicada.

§ 2º Após o curso de nivelamento, o servidor deverá atuar no âmbito do PROCON/AL.

**Art. 7º** O ingresso nos cargos estabelecidos por esta Lei é acessível aos brasileiros natos ou naturalizados, que preencham os requisitos aqui estabelecidos.

**Art. 8º** O concurso público poderá ter validade de até 2 (dois) anos, contados da data de sua homologação pela autoridade competente, prorrogável, 1 (uma) vez, por igual período, contado a partir da data de publicação da homologação do certame, de acordo com as normas vigentes do Estado de Alagoas sobre concurso público.

**Parágrafo único.** O prazo de validade do concurso e as condições de sua realização serão fixados em edital, que será publicado conforme as normas vigentes do Estado de Alagoas sobre concurso público.

**Art. 9º** É assegurado, às pessoas com deficiência, o direito a inscreverem-se em concurso público, em iguais condições com os demais candidatos, para provimento de cargos cujas atribuições sejam compatíveis com suas respectivas limitações pessoais, consoante as condições da lei do Estado de Alagoas sobre concurso público.

**Art. 10.** Os integrantes da Carreira dos Profissionais do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas ficam sujeitos ao regime de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais.

**Art. 11.** Os ocupantes dos cargos integrantes da Carreira de que trata esta Lei cumprirão estágio probatório de 3 (três) anos, a partir da data da nomeação, conforme determina a Constituição Federal.

§ 1º A avaliação de desempenho dos servidores em estágio probatório será realizada por comissão própria designada pelo(a) Diretor(a)-Presidente do PROCON/AL.

§ 2º Durante estágio probatório, os ocupantes dos cargos de que trata o *caput* deste artigo deverão comprovar que preenchem as exigências e satisfazem os requisitos necessários à sua confirmação e permanência no Serviço Público Estadual.

§ 3º Durante o estágio probatório deve ser verificado o atendimento das seguintes exigências e requisitos:

I – conduta idônea e reputação ilibada no exercício do cargo;

II – aptidão para o exercício do cargo;

III – disciplina;

IV – pontualidade;

V – assiduidade;



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

VI – eficiência e eficácia; e

VII – dedicação e compromisso com o Serviço Público.

§ 4º A metodologia de avaliação de desempenho dos servidores em estágio probatório da Carreira de que trata esta Lei deverá ser regulamentada mediante Portaria do(a) Diretor(a)-Presidente do PROCON/AL, em até 180 (cento e oitenta) dias da data de publicação desta Lei.

§ 5º A inobservância do prazo estabelecido no parágrafo anterior implicará responsabilização administrativa nos moldes do art. 123 e seguintes da Lei Estadual nº 5.247, de 26 de julho de 1991.

§ 6º Deverá ser exonerado do cargo da Carreira de que trata esta Lei o ocupante que, durante o estágio probatório, deixar de atender quaisquer das exigências e requisitos referidos nos incisos do § 3º deste artigo.

**CAPÍTULO IV**  
**DA ESTRUTURA E DO DESENVOLVIMENTO**

**Seção I**  
**Da Estrutura**

**Art. 12.** A Carreira de que trata esta Lei fica estruturada em 7 (sete) Classes denominadas pelas letras maiúsculas A, B, C, D, E, F e G, e 4 (quatro) Níveis denominados pelos algarismos romanos I, II, III e IV, conforme Matriz de Desenvolvimento disposta no Anexo II desta Lei.

§ 1º Na linha horizontal, a estrutura de desenvolvimento terá percentual de dispersão fixado em 6% (seis por cento) entre as Classes.

§ 2º Na linha vertical, a estrutura de desenvolvimento terá percentual de dispersão fixado em 10% (dez por cento) entre os Níveis.

**Seção II**  
**Do Desenvolvimento Funcional**

**Art. 13.** O desenvolvimento funcional do servidor na Carreira ocorrerá mediante:

I – Progressão Horizontal: passagem do servidor de uma Classe para a imediatamente superior, dentro do mesmo Nível, abarcando os seguintes requisitos:

- a) tempo de serviço;
- b) desempenho funcional, por meio de sistema permanente de avaliação de desempenho; e
- c) aperfeiçoamento técnico por meio de Plano de Qualificação Profissional.

II – Progressão Vertical: passagem do servidor de um Nível para outro, a qualquer tempo, dentro da mesma Classe, mediante exigência de nova habilitação ou titulação.

**Subseção I**





ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

**Da Progressão Horizontal**

**Art. 14.** A Progressão Horizontal caracteriza-se pela movimentação do servidor de uma Classe para a Classe seguinte, dentro do mesmo Nível, horizontalmente, na tabela de subsídios da respectiva carreira em que seu cargo se estrutura, desde que cumpridos cumulativamente os seguintes requisitos:

I – interstício mínimo de 5 (cinco) anos, a contar da data de posicionamento na classe imediatamente anterior;

II – aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) em avaliação de desempenho, realizada a partir de indicadores qualitativos e quantitativos, com critérios e procedimentos disciplinados mediante portaria do(a) Diretor(a)-Presidente do PROCON/AL; e

III – participação nos cursos integrantes do Plano de Qualificação Profissional, assegurado pela Instituição, que deve estabelecer conteúdo programático para fins de progressão horizontal dos cursos a serem frequentados pelos servidores ao longo da Carreira, de acordo com as necessidades da área de atuação, observada a carga horária mínima de 200 (duzentas) horas a cada interstício.

§ 1º Metade da carga horária mínima indicada nos cursos de que trata o inciso III do *caput* deste artigo, poderá ser substituída, por tempo de efetivo exercício em Funções de Gestão ou participação não remunerada em Órgãos Colegiados, no âmbito do Executivo Estadual.

§ 2º Os critérios para a utilização do tempo de efetivo exercício de que trata o parágrafo anterior deverão ser estabelecidos por Portaria do(a) Diretor(a)-Presidente do PROCON/AL.

§ 3º Caberá ao Setor de Gestão de Recursos Humanos do PROCON/AL, em até 180 (cento e oitenta) dias da data de publicação desta Lei, a elaboração do Programa de Qualificação Profissional, bem como o estabelecimento dos critérios e procedimentos da avaliação de desempenho e da substituição de que trata o § 1º deste artigo.

§ 4º A inobservância do prazo estabelecido no parágrafo anterior implicará responsabilização administrativa nos moldes do art. 123 e seguintes da Lei Estadual nº 5.247, de 1991.

§ 5º Ao mudar de Classe, o servidor ocupa na nova Classe o mesmo Nível que ocupava na Classe anterior.

§ 6º Somente serão contabilizados, para fins de Progressão Horizontal, cursos de capacitação profissional com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, frequentados durante o cumprimento do interstício.

**Subseção II**  
**Da Progressão Vertical**

**Art. 15.** A Progressão Vertical caracteriza-se pela movimentação do servidor de um Nível para outro, mediante exigência de nova habilitação ou titulação, em sua área de atuação, de acordo com os seguintes requisitos:

I – Nível I: Nível Superior, com a especialidade de ingresso estabelecida em Edital;



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

II – Nível II: o servidor que adquiriu, ou vier a adquirir, formação/habilitação ou titulação de Pós-graduação em Nível de Especialização, no âmbito da especialidade de ingresso;

III – Nível III: o servidor de nível I ou II que adquiriu, ou vier a adquirir, formação/habilitação ou titulação de Pós-graduação em Nível de Mestrado, no âmbito da especialidade de ingresso; e;

IV – Nível IV: o servidor de nível I, II ou III que adquiriu, ou vier a adquirir, formação/habilitação ou titulação de Pós-graduação em Nível de Doutorado, no âmbito da especialidade de ingresso.

**Parágrafo único.** Os cursos de Graduação e Pós-graduação em nível de Especialização, Mestrado e Doutorado, para os fins previstos neste artigo, somente serão considerados para progressão, se ministrados por instituição autorizada ou reconhecida por órgãos competentes e, quando realizados no exterior, se forem revalidados por instituição brasileira, credenciada para este fim.

**Art. 16.** Os certificados apresentados pelos ocupantes dos cargos integrantes da carreira de que trata esta Lei, para fins de Progressão Horizontal e Vertical, serão validados pela Comissão Permanente para Validação dos Cursos de Capacitação para fins de Enquadramento – CPVCCE, da SEPLAG.

**Art. 17.** Uma mesma qualificação, habilitação ou titulação não poderá ser utilizada em mais de uma forma de Progressão.

**Art. 18.** Os servidores investidos em mandato de representação sindical, em associação de âmbito nacional ou estadual, confederação, federação ou sindicato representativo da categoria ou entidade fiscalizadora da profissão que pertença, em função do cargo, à disposição da respectiva entidade, terão a Progressão Horizontal e a Progressão Vertical efetivadas nas mesmas condições dos demais servidores, nos limites estabelecidos no § 1º do art. 95 da Lei Estadual nº 5.247, de 1991.

**Art. 19.** Não poderá progredir o servidor cedido para outros Poderes ou Entes, em disponibilidade, ou no gozo de licença para tratar de interesse particular.

## CAPÍTULO V DA REMUNERAÇÃO

**Art. 20.** A remuneração dos cargos da Carreira dos Profissionais do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor de Alagoas se dará na forma de subsídio, conforme Matriz disposta no Anexo III desta Lei.

**Parágrafo único.** Os valores dos subsídios de que trata o caput deste artigo correspondem à carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, e servem de base de cálculo, proporcionalmente, para a retribuição pecuniária das demais jornadas de trabalho.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21.** As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

**Art. 22.** Fica o Poder Executivo autorizado, mediante Decreto, a regulamentar os critérios e normas para execução da presente Lei.





ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

**Art. 23.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 24.** Revogam-se as disposições em contrário.

**PALÁCIO REPÚBLICA DOS PALMARES**, em Maceió, de de 2025,  
209º da Emancipação Política e 137º da República.



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

PROJETO DE LEI Nº /2025

**ANEXO I**

**QUADRO PERMANENTE**

**CARREIRA DOS PROFISSIONAIS DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO DEFESA DO  
CONSUMIDOR DE ALAGOAS – PROCON/AL**

CARGO	HABILITAÇÃO/ INGRESSO	ÁREA DE DEDICAÇÃO	QUANTIDADE
ANALISTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	Ensino superior	Direito	15
		Administração	5
FISCAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		Direito	10
TOTAL			30





ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

PROJETO DE LEI Nº /2025

**ANEXO II**

**MATRIZ DE DESENVOLVIMENTO**

**CARREIRA DOS PROFISSIONAIS DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO DEFESA DO  
CONSUMIDOR DE ALAGOAS – PROCON/AL**

CARGO	CLASSES	NÍVEIS
ANALISTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	A B C D E F G	I II III IV
FISCAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	A B C D E F G	I II III IV



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

PROJETO DE LEI Nº /2025

**ANEXO III**

**MATRIZ DE SUBSÍDIO**

**CARREIRA DOS PROFISSIONAIS DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO DEFESA DO  
CONSUMIDOR DE ALAGOAS – PROCON/AL**

<b>NÍVEL/ CLASSE</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>
<b>I</b>	R\$ 5.501,43	R\$ 5.831,52	R\$ 6.181,41	R\$ 6.552,30	R\$ 6.945,30	R\$ 7.362,16	R\$ 7.803,89
<b>II</b>	R\$ 6.051,57	R\$ 6.414,67	R\$ 6.799,55	R\$ 7.207,53	R\$ 7.639,83	R\$ 8.098,37	R\$ 8.584,27
<b>III</b>	R\$ 6.656,72	R\$ 7.056,13	R\$ 7.479,50	R\$ 7.928,28	R\$ 8.403,81	R\$ 8.908,20	R\$ 9.442,69
<b>IV</b>	R\$ 7.322,39	R\$ 7.761,74	R\$ 8.227,45	R\$ 8.721,10	R\$ 9.244,19	R\$ 9.799,02	R\$ 10.386,95





ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

**PROJETO DE LEI Nº /2025**

**ANEXO IV**

**DAS ATRIBUIÇÕES**

**1 – São atribuições do cargo de Analista de Proteção e Defesa do Consumidor – Formação em Direito:**

**I – Atividades de Fiscalização e Controle**

- a) Coordenar e executar ações de fiscalização, no âmbito das relações de consumo, junto a pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que prestem serviços ou forneçam bens com a participação, regulação ou garantia do Estado.
- b) Realizar auditorias e inspeções voltadas à verificação da conformidade legal e regulatória das atividades desenvolvidas por fornecedores de bens e serviços à população.

**II – Atividades Jurídicas e de Parecer Técnico**

- a) Analisar, interpretar e aplicar a legislação pertinente às relações de consumo, incluindo o Código de Defesa do Consumidor, normas infralegais e jurisprudência administrativa e judicial.
- b) Emitir pareceres técnicos e jurídicos relacionados a contratos, convênios, processos administrativos sancionatórios, procedimentos correccionais e outros instrumentos jurídicos afetos à proteção do consumidor.

**III – Acompanhamento e Avaliação de Políticas Públicas**

- a) Avaliar a execução de programas, projetos e políticas públicas voltadas à defesa do consumidor, com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade da gestão pública nesse setor.
- b) Elaborar estudos técnicos que subsidiem decisões estratégicas e contribuam para a formulação e revisão de políticas públicas de proteção ao consumidor.

**IV – Transparência e Controle Social**

- a) Atuar na promoção do controle social, por meio do estímulo à transparência das ações públicas, à divulgação de informações relevantes ao consumidor e à participação cidadã na fiscalização da qualidade dos serviços prestados.
- b) Colaborar com a implementação de mecanismos de acesso à informação e de responsabilização nas relações de consumo com o setor público.

**V – Apoio à Ouvidoria e Correição**

- a) Prestar apoio técnico à Ouvidoria na análise e encaminhamento de manifestações relativas a violações aos direitos do consumidor.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

- b) Apoiar e executar ações de correição relacionadas ao atendimento inadequado ou abusivo por parte de fornecedores regulados pelo Estado ou de servidores que atuem diretamente com o público consumidor.

**VI – Atividades de Normatização e Padronização**

- a) Colaborar na elaboração, revisão e padronização de normas, procedimentos e instrumentos técnicos relacionados às atividades de defesa do consumidor, fiscalização e atendimento ao público.
- b) Participar da definição de diretrizes voltadas à sistematização e uniformização da atuação dos órgãos públicos na área de defesa do consumidor.

**VII – Estudos Técnicos e Educação para o Consumo**

- a) Desenvolver pesquisas e estudos de natureza técnico-científica voltados ao aprimoramento da defesa do consumidor.
- b) Atuar em campanhas educativas, seminários, palestras e outras ações voltadas à informação e conscientização da sociedade sobre os direitos do consumidor e os mecanismos de sua proteção.

**2 – São atribuições do cargo de Analista de Proteção e Defesa do Consumidor – Formação em Administração:**

**I – Planejamento e Avaliação da Gestão Pública**

- a) Atuar na elaboração, implementação e monitoramento de políticas públicas voltadas à defesa do consumidor, com base em princípios de planejamento estratégico, avaliação de resultados e análise de desempenho institucional.
- b) Avaliar a gestão dos recursos públicos aplicados em programas de proteção ao consumidor, considerando indicadores de eficiência, eficácia e economicidade.

**II – Análise de Processos Administrativos e Prestação de Contas**

- a) Analisar processos administrativos relativos à execução orçamentária, financeira e patrimonial de programas e ações voltadas ao atendimento do consumidor.
- b) Verificar a conformidade dos gastos públicos com os princípios da boa administração, inclusive quanto à correta destinação dos recursos em contratos e convênios voltados à prestação de serviços essenciais à população.

**III – Fiscalização e Auditoria Administrativa**

- a) Executar atividades de fiscalização de entidades e fornecedores que mantenham contratos com o Estado relacionados a serviços de interesse do consumidor.
- b) Realizar auditorias administrativas, operacionais e financeiras com foco na melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão e na prevenção de falhas de gestão.

**IV – Normatização e Padronização de Procedimentos**





**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

- a) Propor e participar da elaboração de normativos, diretrizes e fluxos padronizados para a atuação dos órgãos de defesa do consumidor no âmbito da Administração Pública.
- b) Sistematizar e padronizar procedimentos administrativos voltados à proteção e ao atendimento do consumidor, garantindo maior transparência e efetividade na prestação dos serviços.

**V – Apoio à Governança e ao Controle Interno**

- a) Fornecer subsídios técnicos para o desenvolvimento de ações de governança, integridade e controle interno voltadas à defesa do consumidor.
- b) Acompanhar a execução de medidas de racionalização dos gastos e melhoria da eficiência administrativa dos órgãos públicos que atuam direta ou indiretamente com o consumidor.

**VI – Gestão da Informação e Monitoramento de Indicadores**

- a) Desenvolver e acompanhar indicadores de desempenho relacionados à atuação estatal na defesa do consumidor.
- b) Promover o uso de ferramentas de gestão da informação para subsidiar decisões estratégicas, especialmente no que se refere à eficiência do atendimento ao público e à qualidade dos serviços regulados.

**VII – Controle Social e Transparência**

- a) Estimular ações de controle social e transparência nas relações entre o Estado, fornecedores de bens e serviços e os consumidores.
- b) Participar da elaboração de relatórios, estudos e materiais informativos que visem à prestação de contas à sociedade e ao fortalecimento da cidadania.

**VIII – Apoio Técnico à Correição, Auditoria e Ouvidoria**

- a) Colaborar com a apuração de irregularidades em processos administrativos e no atendimento ao consumidor, quando envolverem a atuação de fornecedores públicos ou regulados.
- b) Apoiar as áreas de ouvidoria e correição administrativa, no encaminhamento e resolução de manifestações e denúncias de consumidores.

**3 – São atribuições do cargo de Fiscal de Defesa do Consumidor – Formação em Direito:**

**I – Fiscalização das Relações de Consumo**

- a) Atuar na fiscalização de pessoas físicas e jurídicas, públicas ou privadas, que forneçam bens ou prestem serviços ao consumidor, com ou sem vínculo contratual com o Estado, assegurando a observância da legislação de proteção ao consumidor.
- b) Inspecionar estabelecimentos e serviços, verificando a regularidade das práticas comerciais, cláusulas contratuais, informações prestadas ao consumidor, publicidade e demais elementos das relações de consumo.

**II – Aplicação e Interpretação da Legislação Consumerista**



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

- a) Aplicar o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990) e demais normas correlatas nas atividades de fiscalização, orientação, instrução processual e autuação.
- b) Realizar análise jurídica de documentos, contratos e práticas comerciais, emitindo pareceres ou relatórios que embasem sanções administrativas, recomendações ou ajustes de conduta.

**III – Instrução de Processos Administrativos**

- a) Instruir processos administrativos decorrentes de infrações às normas de proteção ao consumidor, garantindo o contraditório e a ampla defesa.
- b) Lavrar autos de infração e conduzir etapas administrativas que envolvam apuração de responsabilidade por práticas abusivas ou lesivas ao consumidor.

**IV – Mediação, Conciliação e Resolução de Conflitos**

- a) Atuar na mediação e conciliação entre consumidores e fornecedores, com vistas à solução de conflitos oriundos das relações de consumo, promovendo o equilíbrio entre as partes.
- b) Analisar juridicamente os pedidos, denúncias e reclamações dos consumidores, propondo soluções compatíveis com a legislação e os princípios do direito do consumidor.

**V – Educação para o Consumo e Orientação Jurídica**

- a) Realizar ações de orientação e educação para o consumo, com foco na prevenção de conflitos e na difusão dos direitos e deveres dos consumidores e fornecedores.
- b) Prestar apoio técnico-jurídico à população e a outros setores da administração pública quanto à correta aplicação da legislação consumerista.

**VI – Controle, Transparência e Defesa Coletiva**

- a) Promover a transparência nas relações de consumo, incentivando o controle social e a fiscalização por parte dos cidadãos.
- b) Colaborar com ações voltadas à defesa coletiva ou difusa dos consumidores, inclusive mediante articulação com o Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de proteção do consumidor.

**VII – Apoio à Gestão Pública e Normatização**

- a) Participar da elaboração e revisão de normas e procedimentos administrativos voltados à padronização da fiscalização e do atendimento ao consumidor.
- b) Sugerir medidas corretivas ou de aprimoramento dos serviços públicos e privados sob a ótica da defesa do consumidor, subsidiando a gestão com pareceres e relatórios técnicos