PROCESSO: 270109912022 NE: 004579 ANE: 013055
FONTE: 160080091 - FESA - Apoio as ações de média e alta complexidade AMPARO LEGAL/FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: 10520/2002 ORDENADOR DE DESPESA: ANTONIO CESAR NAGLIS
DATA ANULAÇÃO: 27/11/2024 TOTAL ANULADO: R$ 968,00
FAVORECIDO: M.S. DIAGNOSTICA LTDA
OBJETO: ANULAÇÃO DE SALDO DA 2024NE004579, CONFORME SOLICITAÇÃO FLS. 1708 E 1709 E AUTORIZAÇÃO FLS. 1710.

Campo Grande-MS, 28 de novembro de 2024.
Maurício Simões Corrêa
Secretário de Estado de Saúde/MS

Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos

RESOLUÇÃO CIB/MS Nº 503, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2024

Dispõe sobre a aprovação do Plano Estadual de Educação Permanente do SUAS de Mato Grosso do Sul, no quadriênio de 2024/2027.

A COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE DE MATO GROSSO DO SUL - CIB/MS, no uso das atribuições que lhe conferem a Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social de 2012 (NOB/SUAS/2012) e a Lei Estadual nº 4.902, de 2 de agosto de 2016, em reunião ordinária realizada no dia 31 de outubro de 2024, e,
Considerando a NOB/SUAS revisada e aprovada pela Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), que apresenta o Sistema Único da Assistência Social (SUAS), a qual aponta como responsabilidade dos entes federados implementar a Gestão do Trabalho e a Educação Permanente,
Considerando a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS (PNEP/SUAS), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Resolução nº 04, de 13 de março de 2013, a qual estabelece os princípios e diretrizes para a instituição da perspectiva político-pedagógica fundada na Educação Permanente na Assistência Social,

R E S O L V E:
Art. 1º Pactuar a aprovação do Plano Estadual de Educação Permanente do SUAS de Mato Grosso do Sul.
Parágrafo Único: O Plano Estadual de Educação Permanente constitui-se em instrumento de gestão para o planejamento e oferta de ações de educação permanente a serem executadas pelo Estado de Mato Grosso do Sul, no quadriênio de 2024/2027.
Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.
Campo Grande-MS, 07 de novembro de 2024.

PATRÍCIA ELIAS COZZOLINO DE OLIVEIRA
Coordenadora da CIB/MS

JULIANE DOS SANTOS BONETTI
Presidente do COEGEMAS/MS

RESOLUÇÃO NORMATIVA/SEAD Nº 71/SEAD, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2024.

Dispõe sobre a Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor.

O CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CEDC), integrante do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Estado de Mato Grosso do Sul, por meio de sua Presidente, no âmbito de suas atribuições legais, e

Considerando que compõe o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), e tem sua competência prevista na Lei nº 1.627, de 24 de novembro de 1995 e alterações posteriores;
Considerando o objeto e os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, dispostos no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei 8.078/1990);
Considerando a competência da Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos, estabelecida pelo artigo 21, inciso II, da Lei Estadual n. 6.035, de 26 de dezembro de 2022, de coordenar, fiscalizar e executar a política de defesa dos direitos do consumidor;

Considerando a competência da Secretaria - Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor – SEODC/PROCON/MS, subordinada à Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos - SEAD, estabelecida pelo § 3º, inciso I do artigo 21 da Lei Estadual 6.035, de 26 de dezembro de 2022, de assessorar a Secretária de Estado no planejamento, elaboração, proposição, coordenação e execução, no âmbito do Estado, da proteção e defesa do consumidor;
Considerando que os órgãos municipais de proteção e defesa do consumidor são importantes instrumentos para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo e para a garantia do direito básico dos consumidores ao acesso aos órgãos administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais, individuais, coletivos ou difusos, nos termos do artigo 4º combinado com o artigo 6º, inciso VII da Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;
Considerando a necessidade de se formular a Política Estadual de Orientação, Proteção e Defesa do Consumidor, estabelecendo diretrizes para o aprimoramento da coordenação e execução da proteção e defesa do consumidor, bem como para o fortalecimento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei Estadual n. 1.627, de 24 de novembro de 1995;
Considerando a proposta apresentada pelo Grupo de Trabalho criado pela Resolução SEAD Nº 32, de 1º de abril de 2024, publicada no DOE n. 11.462/2024 e republicada no DOE n. 11.463/2024, para formulação de proposta da Política Estadual de Orientação, Proteção e Defesa do Consumidor;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES, DA FINALIDADE E DOS OBJETIVOS

Seção I
Das Definições

Art. 1º Estabelecer a Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, seus objetivos, diretrizes, instrumentos e mecanismos de formulação e aplicação, com base nos mandamentos constitucionais federais e estaduais, constantes dos artigos 5º, inciso XXXII; art. 24, VIII; art. 170, V e art. 48 do ADCT da Constituição Federal e dos artigos 167, VIII; art. 246 e art. 247 da Constituição Estadual de Mato Grosso do Sul e na Lei Estadual n. 1.627, de 24 de novembro de 1995, que *cria o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC, e dá outras providências.*

Art. 2º Para os fins de que trata esta Resolução, em consonância com o que dispõe a Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, define-se:
I - Consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, equiparando-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo;
II - Fornecedor como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços;
III – Produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, que possa ser oferecido ao mercado para aquisição, uso ou consumo e que possa satisfazer um desejo ou necessidade;
IV – Serviço como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista;
V – Relação de Consumo como aquela onde uma pessoa física ou jurídica adquire um produto ou serviço de um fornecedor pagando por isso, sendo essencial a presença de três elementos: consumidor, fornecedor e produto ou serviço.

Seção II
Da Finalidade

Art. 3º A Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor tem por finalidade precípua garantir aos consumidores sul-mato-grossenses a proteção, a orientação e a defesa aos seus direitos, bem como a promoção de sua educação e informação quanto aos seus direitos e deveres, inclusive educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, com vistas à melhoria do mercado de consumo, mediante o estabelecimento de ações a serem promovidas pelo Poder Público.

Seção III
Dos Objetivos

Art. 4º A Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor tem por objetivos:
I - Atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas

relações de consumo;

II – Prevenção e redução de conflitos nas relações de consumo;

III – Cumprimento dos direitos previstos na Constituição Federal, replicados na Constituição do Estado de Mato Grosso do Sul e em todo o arcabouço legal e infra legal, considerando a realidade política e socioeconômica da população sul-mato-grossense, tendo como ponto de partida o interesse superior do consumidor, buscando condições para que, efetivamente, haja o equilíbrio nas relações de consumo;

IV – Estabelecer as diretrizes, providências e procedimentos a serem adotados pela Administração Pública Estadual, de modo a possibilitar sua adoção como referência pelos municípios que compõem o Estado, de forma democrática e transparente para o que o próprio cidadão acompanhe a implementação dessas ações, contribuindo para a fiscalização de seu cumprimento;

V- Fortalecer o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, prevenindo e reduzindo conflitos de consumo, de modo a viabilizar a proteção do consumidor com ações e atividades coordenadas, uniformes e sistematizadas.

CAPÍTULO II
DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES
Seção I
Dos Princípios

Art. 5º A Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor reger-se-á pelos seguintes princípios:

I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor;

II – A ação governamental para efetivamente proteger o consumidor, por meio de iniciativas diretas e por incentivos à criação de associações de defesa do consumidor;

III – A presença do Estado no mercado de consumo;

IV - A garantia dos produtos e serviços adequados, de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

V – A harmonização dos interesses e proteção do consumidor, em consonância com a ordem econômica, com a boa-fé, buscando o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

VI - A educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres;

VII – O fomento de ações direcionadas à educação financeira dos consumidores;

VIII - O incentivo e criação de meios eficientes de controle de qualidade e segurança, assim como de mecanismos alternativos de resolução de conflitos;

IX - A coibição e repressão aos abusos e práticas que possam causar prejuízos aos consumidores;

X - A racionalização e melhoria dos serviços públicos;

XI - O estudo constante das modificações do mercado de consumo;

XII - A prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

Seção II
Das Diretrizes

Art. 6º A Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor obedecerá às seguintes diretrizes:

I – A Administração Pública deve criar condições mínimas que assegurem a defesa do consumidor;

II – A criação de mecanismos de proteção e defesa disponíveis, acessíveis a todos os consumidores, sobretudo aos consumidores hipervulneráveis;

III – O Órgão Estadual Orientação e Defesa do Consumidor - PROCON ESTADUAL desempenha papel essencial na defesa dos direitos do consumidor, promovendo a equidade nas relações de consumo e garantindo o cumprimento das normas consumeristas, o que faz por meio de:

a) Acolhimento, escuta e busca de resposta célere, capaz de solucionar as reclamações/problemas enfrentados nas relações consumeristas, objetivando eliminar ou mitigar os eventuais danos ao consumidor, especialmente para aqueles em situação de alta vulnerabilidade;

b) Atendimento de denúncias, reclamações e pedidos de orientação de consumidores;

c) Ações de fiscalização das situações denunciadas pelos consumidores;

d) A orientação ao fornecedor;

e) Conciliação e mediação de conflitos, buscando soluções justas e amigáveis;

f) Prevenção e tratamento do consumidor superendividado;

g Aplicação de sanções administrativas, conforme previsão legal;

IV – O incentivo da municipalização da defesa consumerista, com criação de PROCONS municipais, com poder de polícia e de fiscalização, favorecendo o aprimoramento da atuação desses órgãos em assuntos consumeristas na tutela extrajudicial individual e coletiva, de maneira a fortalecer os sistemas Estadual e Nacional de Defesa do consumidor, por meio da interação de instituições locais com os demais órgãos atuantes na esfera consumerista;

V – O empreendimento de esforços para a criação e efetiva implementação de órgão de defesa e proteção do consumidor nos municípios do Estado, com respectiva estrutura física, administrativa e funcional, adequada à

demanda local e regional;
VI - O fortalecimento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC);
VII – A promoção da educação dos envolvidos na relação de consumo e dos servidores que tratam diariamente de ações afetas à Política Estadual de Orientação, Proteção, Defesa e Educação do Consumidor;
VIII - A criação de colégio de gestores de defesa do consumidor, composto por representantes do Estado e dos Municípios sul-mato-grossenses, objetivando a promoção do diálogo entre os diversos entes públicos e o estabelecimento de condições mínimas estruturais para o funcionamento de PROCONs, bem como a proposição de políticas de cooperação entre os interessados, com vistas a efetivar e fortalecer a proteção e defesa do consumidor em todos os municípios do Estado de Mato Grosso do Sul;
IX - A promoção da capacitação e treinamento dos integrantes do colégio de que trata o inciso anterior, em conjunto com os demais atores da defesa do consumidor, de modo a organizar cursos, seminários e treinamentos para os profissionais das instituições envolvidas, garantindo-se que todos estejam atualizados quanto às normas, procedimentos e melhorias prática;
X – A normatização e harmonização das ações desenvolvidas para todo o Estado a partir de orientações e normativas, apontadas pelo Conselho Estadual de Defesa do Consumidor (CEDC), de modo a assegurar que as políticas sejam aplicadas sem conflitos e de maneira eficiente.
Parágrafo Único. Compete ao Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC, por meio de seus integrantes, entes federativos federais, estaduais e municipais:
I) o atendimento das partes envolvidas em conflitos originados pelas relações de consumo;
II) a orientação dos consumidores envolvidos em relações de consumo;
III) o desenvolvimento de campanhas educativas que visem o aprimoramento das relações de consumo e o exercício da cidadania;
IV) a interiorização das ações;
V) a conciliação e mediação dos conflitos e divergências oriundas das relações de consumo;
VI) a fiscalização e aplicação das sanções previstas na legislação pertinente e a gerência dos recursos oriundos da aplicação das sanções.

CAPÍTULO III
DA GESTÃO E DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA POLÍTICA ESTADUAL DE PROTEÇÃO, ORIENTAÇÃO, DEFESA E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR
Seção I
Da Gestão

Art. 7º O Órgão Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor - Procon Estadual, atuará na coordenação, fiscalização e execução da Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, de forma articulada com as esferas federal e municipal.
Parágrafo único – O órgão gestor da Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor é a Secretaria de Estado a qual estiver vinculado o Órgão Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor Procon Estadual, sendo esta a responsável pelo assessoramento e implementação dos seus objetivos, observados os princípios, finalidades e diretrizes desta Resolução.

Art. 8º Ao Estado de Mato Grosso do Sul, por intermédio do Órgão Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor PROCON ESTADUAL compete:
I - Assessorar a Secretaria de Estado a qual a Secretaria-Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor – SEODC/PROCON/MS estiver vinculada, na formulação e na condução da política estadual de orientação, proteção e defesa do consumidor, bem como planejar, elaborar, propor, coordenar e executar no âmbito do Estado a proteção e defesa do consumidor;
II - Receber, analisar, avaliar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
III - Prestar, aos consumidores, orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
IV - Levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;
V - Solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra as relações de consumo, nos termos da legislação vigente, e representar ao ministério Público para adoção de medidas processuais, no âmbito de suas atribuições;
VI - Auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade, qualidade e segurança de bens e serviço;
VII - Fiscalizar e apurar infrações às normas de proteção e defesa do consumidor e aplicar sanções administrativas, conforme disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por meio de instauração de processos administrativo, cujo trâmite obedecerá ao regulamento respectivo;
VIII - Elaborar e divulgar o cadastro estadual de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
IX - Promover e apoiar a realização de cursos de aperfeiçoamento e de formação de profissionais na área de defesa do consumidor, voltados aos servidores estaduais e partícipes da Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Orientação do Consumidor.

Art. 9º Cabe aos municípios, independentemente do número de habitantes, a criação de leis, regulamentos ou dispositivos, visando garantir a efetividade à proteção e defesa do consumidor, por meio da instituição de órgão executivo municipal, com a previsão de uma estrutura mínima, composta por um Conselho de Defesa do Consumidor e de um Fundo de Defesa do Consumidor, uma vez que a atuação fiscalizatória deste órgão de execução se dá por meio de um planejamento, estabelecendo prioridades e deliberando sobre a aplicação das verbas eventualmente oriundas de sanções administrativas aplicadas.

Art. 10. Visando uma gestão participativa, através de espaços amplos e democráticos de discussões de propostas e estratégias de organização, deve ser adotada e implementada a realização de conferências locais e regionais, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, com a participação dos membros do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e da sociedade civil, visando debater os problemas e, em conjunto, estabelecer prioridades nas políticas públicas voltadas para a proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, de forma a atender suas necessidades.

Art. 11. Compete aos Conselhos a aprovação e o acompanhamento da Política que trata da proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, no âmbito das suas respectivas competências e instâncias político-administrativas.

Seção II
Da Estrutura Organizacional

Art. 12. A estrutura organizacional da Política Estadual de Proteção, Defesa, Orientação e Educação do Consumidor, funcionará por meio dos seguintes mecanismos:

I - Órgãos de Defesa do Consumidor, como o Procon Estadual, o Ministério Público Estadual e a Defensoria Pública Estadual;

II - Conselhos de Defesa do Consumidor: órgãos colegiados formados por representantes do governo, do setor empresarial e da sociedade civil, com o objetivo de formular políticas públicas e fiscalizar as ações de proteção ao consumidor;

III - Redes de Atendimento, objetivando garantir acesso à informação e à orientação sobre os direitos do consumidor;

IV - Fóruns e Conferências, objetivando oportunizar a participação de diferentes segmentos da sociedade, por meio de representantes que possam contribuir como facilitadores de acesso, contribuindo para o avanço e fortalecimento da participação popular.

Art. 13. Para a execução da Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, o poder público contará, minimamente, com os seguintes órgãos e instrumentos:

I - Assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor necessitado, por meio da Defensoria Pública;

II – Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor;

III - Delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - Juizados Especiais e Varas com competência para julgar litígios de consumo;

V – Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundo de superendividamento;

VI - Comissões de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/MS) e das Casas Legislativas de cada município Sul-mato-grossense;

VII- Associações de Defesa do Consumidor;

VII – Conselho de Defesa do Consumidor, composto por representantes de diferentes setores da sociedade, com a função de deliberar sobre políticas públicas e fiscalizar a atuação dos órgãos de defesa do consumidor;

VIII – Órgão Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon Estadual.

Parágrafo Único – Para sua execução a Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor poderá se valer dos seguintes instrumentos:

I - Audiências Públicas, que proporcionem um diálogo aberto entre a sociedade civil e o governo, com o objetivo de discutir políticas públicas e projetos de lei, assegurando à população a expressão de suas opiniões e sugestões;

II - Ouvidorias, tratando-se de canais de comunicação direta entre a sociedade e os órgãos públicos, permitindo que o cidadão apresente suas demandas, reclamações e sugestões, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

III - Plataformas Online, tratando-se de canais digitais para a participação popular, facilitando o acesso à informação, o recebimento de denúncias e a realização de pesquisas de opinião.

CAPÍTULO IV
DO FINANCIAMENTO

Art. 14. O financiamento de ações referentes à Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, será efetivado mediante consignação no orçamento do órgão estadual a que tiver vinculado, bem como nos recursos depositados no Fundo Estadual decorrentes das sanções administrativas produzidas no

ambiente do Sistema Estadual, ou, ainda, das transferências intergovernamentais e outros mecanismos legais.

Seção I
Do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FEDDC)

Art. 15. O Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor (FEDDC), criado e regulamentado na Lei 1.627, de 24 de novembro de 1995, tem por finalidade a manutenção dos programas, projetos e atividades de proteção e defesa do consumidor inerentes ao Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), sendo gerido pela Secretaria de Estado responsável pela Política Pública para Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, com recursos centralizados em conta especial mantida em banco da rede oficial, em Campo Grande denominada Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor – FEDDC, para promover ações de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor executadas pelos órgãos estaduais, municipais e pelas organizações da sociedade civil.

Seção II
Dos Fundos Municipais

Art. 16. Os Fundos Municipais são instrumentos necessários de gestão orçamentária e financeira dos municípios, nos quais devem ser alocadas as receitas e executadas as despesas relativas ao conjunto de ações, serviços e programas referentes à Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, cabendo ao titular do órgão da administração pública, responsável pela coordenação e execução da Política de que trata esta Resolução nos Municípios, gerir o Fundo, sob a orientação e o controle dos respectivos Conselhos Municipais.

Seção III
Da Distribuição de Recursos

Art. 17. A distribuição de recursos do Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor (FEDDC) entre órgãos estaduais, municipais e organizações da sociedade civil visa, de modo objetivo, abranger todo o território de Mato Grosso do Sul, e terá previsão no Plano Plurianual PPA e no orçamento, destinado à manutenção das ações desenvolvidas Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon Estadual, bem como para o financiamento de projetos credenciados em editais voltados a qualquer natureza de ação, cuja finalidade esteja prevista no Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC, ou, que esteja voltada à estruturação do organismo municipal de defesa do consumidor para melhor atendimento das competências institucionais também definidas no CDC.

Art. 18. Para a qualificação do financiamento da Política de que trata esta Resolução, estabelece-se a necessidade de instalação de um colegiado de gestores municipais de PROCONs e de um Sistema de Conferência de Orientação e Defesa do Consumidor, objetivando inovar na melhoria da aplicação de recursos, bem como criar outros mecanismos de financiamentos para uma atuação mais qualificada no enfrentamento dos conflitos consumeristas, na formação e qualificação dos agentes que atuam na política e na melhoria e inovação no atendimento.

CAPÍTULO V
DO CONTROLE SOCIAL E DA ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL
Seção I
Do controle Social

Art. 19. O Controle Social na Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor em Mato Grosso do Sul, busca garantir mecanismos de participação popular, enaltecendo a importância dos conselhos no enfrentamento dos desafios e oportunidades para o fortalecimento desse processo fundamental na política pública, promovendo a transparência das ações governamentais, bem como a responsabilização por decisões e ações que afetem a sociedade.
Parágrafo Único. O Controle Social na Política de que trata esta Resolução, visa a garantia de direitos, a melhoria da qualidade dos serviços, a eficiência, a transparência, e a busca constante por ferramentas que auxiliem na defesa dos consumidores, na prevenção de transtornos na vida social e nas relações privadas de consumo, estimulando a participação da sociedade no apoio às áreas de interesse, por meio da mobilização das organizações sociais da área e desenvolvimento da cultura relacionada à política pública de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor.

Seção II
Da Articulação Institucional

Art. 20. A Articulação Institucional da Política de que trata esta Resolução envolve a comunicação, cooperação e colaboração entre várias instituições, organizações ou setores, públicos, privados, e a sociedade civil, tendo como objetivo principal alinhar esforços, políticas e recursos para atingir metas comuns, tendo como objetivos:

I - Ofertar ações programadas, como atendimento à demanda espontânea, articulação das ações de promoção à educação para o consumo, conciliação, fiscalização e demais atendimentos, trabalhando de forma multiprofissional interdisciplinar;

II - Respeitar as diversidades cultural, étnica, racial, de gênero, sexual, individual, social, econômica e religiosa, visando práticas que incluam todos os indivíduos nas suas expressões próprias, valorizando sua subjetividade e cultura, como forma de superar as desigualdades;

III - Fomentar a implantação dos Conselhos Municipais, entendendo-os como espaços decisórios para a formulação, implantação, avaliação e controle social de políticas setoriais ou intersetoriais relacionadas, de forma direta ou transversal, às relações consumeristas;

IV - considerar a regionalização como estratégia para a busca de maior equidade, contemplando planejamento integrado, que compreenda as noções de territorialidade, as prioridades de intervenção e a conformação de redes de atenção ao consumidor que garantam o acesso dos cidadãos ao Sistema de Defesa do Consumidor para resolução de seus problemas, otimizando os recursos disponíveis.

Parágrafo Único. Cabe ao Órgão Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor organizar a gestão das relações consumeristas em cooperação com os gestores municipais na execução dos compromissos políticos definidos pela legislação vigente, devendo a articulação institucional buscar a coordenação e cooperação entre diferentes órgãos, entidades e níveis de governo para implementar e fortalecer as políticas de proteção aos direitos dos consumidores no âmbito estadual, com a criação de mecanismos e estruturas que facilitem a colaboração entre as entidades responsáveis pela defesa do consumidor.

Art. 21. A articulação institucional de que fala esta seção, será realizada por meio de:

I - Coordenação interinstitucional com a finalidade de envolver a criação de conselhos, comissões ou grupos de trabalho que reúnam representantes de diferentes instituições para discutir e formular estratégias conjuntas, observados os princípios da Administração Pública;

II - Integração de sistemas de informações e bancos de dados entre as diferentes entidades, permitindo a troca de informações e o acompanhamento das demandas dos consumidores de forma mais eficiente e eficaz.

CAPÍTULO VI
DA ESCOLA DO CONSUMIDOR

Art. 22. Fica criada a Escola do Consumidor do Estado de Mato Grosso do Sul, subordinada ao Órgão Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon Estadual, com sede em Campo Grande-MS.

Art. 23. A Escola do Consumidor tem por finalidade promover a formação e capacitação técnica dos agentes e técnicos do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) no Estado de Mato Grosso do Sul, proporcionando a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo e à educação financeira, fundamental para a elaboração de políticas públicas e para o fomento da construção de uma sociedade de consumidores conhecedores de seus direitos e deveres.

Parágrafo único. Para a execução das atividades previstas neste artigo, a Escola poderá, por meio do órgão estadual de defesa do consumidor, firmar convênios, contratos, termos de cooperação ou instrumentos similares com entidades públicas e privadas.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Os recursos financeiros necessários à implementação das ações da Política Estadual afetos à Secretaria Estadual e às Municipais, serão consignados em seus respectivos orçamentos.

Art. 25. A Política pública de que trata esta Resolução será acompanhada por sistema de monitoramento e de avaliação, que possibilite o acompanhamento dos programas implementados, a avaliação dos seus resultados e a efetividade no alcance dos objetivos propostos.

Art. 26. As evidências extraídas dos relatórios obtidos dos processos de monitoramento e avaliação, servirão para orientar a tomada de decisões mais assertivas e que aperfeiçoem o desenvolvimento das ações de modo a atingir os resultados esperados.

Art. 27. A criação de um colégio de gestores de defesa do consumidor, composto por representantes do Estado e dos Municípios, deve garantir a efetiva participação de todos nesse processo de ações e programas que visam a melhoria do atendimento às demandas consumeristas no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 28. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande – MS, 28 de novembro de 2024.

PATRÍCIA ELIAS COZZOLINO DE OLIVEIRA
Secretária de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos
Presidente do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor – CEDC