

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA SECRETÁRIA DA SAÚDE, aos 26 dias do mês de fevereiro de 2025.

DHIEINE CAMINSKI
Secretária Municipal de Saúde

**PORTARIA Nº 79/SEMUS/GAB/SGA/DIGTS,
DE 05 DE MARÇO DE 2025.**

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE de Palmas-TO, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo art. 80, incisos IV e V, da Lei Orgânica do Município de Palmas, e por meio da Medida Provisória nº 1, de 1º de janeiro de 2025.

CONSIDERANDO o Art. 81 da Lei Complementar nº 008, de 16 de novembro de 1999, que instituiu o Estatuto dos Servidores Públicos da Administração Direta e Indireta dos Poderes do Município de Palmas.

CONSIDERANDO o Decreto nº 1.458, de 19 de setembro de 2017, que dispõe sobre a concessão das férias no âmbito do Poder Executivo do município de Palmas, e revoga o Decreto nº 222, de 21 de junho de 2011.

RESOLVE:

Art. 1º Interromper gozo de férias dos servidores públicos municipais, em razão de extrema necessidade do serviço, assegurando-lhes o direito de usufruir o referido benefício em período a ser posteriormente acertado:

NOME	MATRÍCULA	PERÍODO AQUISITIVO		DIAS
MARCIA MARQUES MARCIANO	259191	2024	a	2025 29
ERIVAN FRANCISCO ALVES DA SILVA	164711	2022	a	2023 06
IVALDO FIGUEIRODO BRAGA	261711	2021	a	2022 08

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

GABINETE DA SECRETÁRIA DA SAÚDE, aos 05 dias do mês de março de 2025.

DHIEINE CAMINSKI
Secretária Municipal de Saúde

**PORTARIA Nº 80/SEMUS/GAB/SGA/DIGTS,
DE 05 DE MARÇO DE 2025.**

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DA SAÚDE de Palmas-TO, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo art. 80, incisos IV e V, da Lei Orgânica do Município de Palmas, e por meio da Medida Provisória nº 1, de 1º de janeiro de 2025.

CONSIDERANDO o Art. 81 da Lei Complementar nº 008, de 16 de novembro de 1999, que instituiu o Estatuto dos Servidores Públicos da Administração Direta e Indireta dos Poderes do Município de Palmas.

CONSIDERANDO o Decreto nº 1.458, de 19 de setembro de 2017, que dispõe sobre a concessão das férias no âmbito do Poder Executivo do município de Palmas, e revoga o Decreto nº 222, de 21 de junho de 2011.

RESOLVE:

Art. 1º. Conceder o gozo de férias interrompidas por Portarias aos servidores abaixo relacionados:

NOME	MATRÍCULA	PORTARIAS DE SUSPENSÃO	PERÍODO DE GOZO DE FÉRIAS		PERÍODO AQUISITIVO	
JOSE BATISTA NUNES	187071	PORTARIA Nº 327/SEMUS/GAB/ASSEX/GPPFP, DE 15 DE MAIO DE 2024	06/03/2025	a	19/03/2025	2021 a 2021
REGINA MARQUES DE MIRANDA	190051	PORTARIA Nº 834/SEMUS/GAB/ASSEX/GPPFP, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2025	01/04/2025	a	14/04/2025	2020 a 2021

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

GABINETE DA SECRETÁRIA DA SAÚDE, aos 05 dias do mês de março de 2025.

DHIEINE CAMINSKI
Secretária Municipal de Saúde

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS**

RESOLUÇÃO ARP Nº 21, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2025.

Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE PALMAS – ARP, no uso das atribuições que lhe confere o inciso III, §1º, do art. 14-A, da Lei Municipal nº 2.297, de 30 de março de 2017, APROVA o Regimento Interno nos seguintes termos:

**CAPÍTULO I
DA NATUREZA, ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
E ATRIBUIÇÕES**

Art. 1º Este regimento dispõe sobre a organização e o funcionamento da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas/TO – ARP, criada pela Lei Municipal nº 2.297, de 30 de março de 2017.

Art. 2º A Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas é autarquia de regime especial, com personalidade jurídica de direito público, com sede e foro na cidade de Palmas – TO, possuindo independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária, financeira e patrimonial e prazo de duração indeterminado.

Art. 3º A Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas tem por finalidade regular, fiscalizar e controlar os serviços públicos e de interesse público concedidos, permitidos ou autorizados no âmbito do Município.

Parágrafo único. A ARP integra o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Municipal nº 2.176, de 22 de outubro de 2015.

Art. 4º A estrutura organizacional da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas está disposta no Decreto Nº 2.637, de 7 de janeiro de 2025.

Parágrafo único. As atribuições dos cargos de provimento em comissão e funções gratificadas constam no Anexo I desta resolução.

Art. 5º Compete ao Presidente da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas o comando hierárquico sobre o pessoal, exercendo todas as competências administrativas correspondentes previstas na Lei Municipal nº 2.297/2017, bem como a presidência das reuniões do Colegiado Diretivo da ARP.

Parágrafo único. No caso de vacância temporária do Presidente, as suas funções e atribuições serão exercidas pelo Secretário Executivo, e na falta ou impossibilidade deste, pelo Superintendente de Regulação dos Serviços Públicos Municipais.

Art. 6º A Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos terá as suas atividades finalísticas desempenhadas pela Superintendência de Regulação dos Serviços Públicos Municipais e pela Superintendência de Defesa do Consumidor.

§1º À Superintendência de Regulação dos Serviços Públicos Municipais compete executar as atividades relacionadas à regulação e fiscalização dos serviços regulados pela ARP;

§2º À Superintendência de Defesa do Consumidor compete o planejamento e a execução das normas de proteção ao consumidor no âmbito do município de Palmas.

Seção I

Atribuições Comuns às Unidades Administrativas

Art. 7º Compete às Superintendências e demais Unidades Administrativas:

I – Executar as atividades de sua área específica, definidas neste Regimento Interno;

II – Planejar, coordenar, controlar e avaliar os processos, projetos e programas sob sua responsabilidade;

III – Acompanhar e evolução dos indicadores de realização e de desempenho dos programas e projetos definidos ao planejamento institucional, em conformidade com metas previamente estabelecidas;

IV – Promover a integração dos processos organizacionais;

V – Participar do planejamento estratégico e seus instrumentos de avaliação;

VI – Elaborar relatório anual de atividades, submetendo-o ao Colegiado Diretivo, para integração aos relatórios anuais da Agência;

VII – Propor a celebração de convênios, contratos e acordos com órgãos e entidades públicas ou privadas, inclusive, com organismos internacionais que envolvam a sua área específica de atuação, elaborando os respectivos instrumentos dos processos, além de acompanhar e supervisionar sua execução;

VIII – Propor os ajustes e as modificações na legislação, necessárias à modernização do ambiente institucional da ARP, no que se refere às matérias das respectivas competências;

IX – Zelar pelos bens patrimoniais e seus recursos humanos;

X – Zelar pela preservação de dados, séries históricas e informação institucional e produzir publicações de interesse da ARP;

XI – Executar as atividades conexas com suas atribuições, incumbidas ou delegadas pelo Colegiado Diretivo;

XII – Acompanhar e fiscalizar a execução de contratos cujo objeto esteja vinculado à sua unidade administrativa;

XIII – Analisar e decidir em primeira instância administrativa conflitos e litígios existentes em sua área de atuação de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos de competência desta Agência, assim como encaminhar as respostas aos envolvidos;

XIV – Subsidiar o Colegiado Diretivo da ARP com informações técnicas nos assuntos afetos à sua área de competência;

XV – Receber e decidir sobre os recursos interpostos contra decisão de sua unidade e exercer o juízo de retratação, quando for o caso.

CAPÍTULO II DO COLEGIADO DIRETIVO DA ARP

Art. 8º O Colegiado Diretivo da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas é composto pelos ocupantes dos seguintes cargos de provimento em comissão:

I – Presidência;

II – Secretaria Executiva;

III – Superintendência de Regulação dos Serviços Públicos Municipais;

IV – Superintendência de Defesa do Consumidor;

V – Chefia de Gabinete; e a

VI – Gerência de Administração e Finanças;

Parágrafo único. No caso de vacância ou afastamento

eventual dos cargos relacionados nos incisos de I a VI, o Presidente indicará substituto.

Art. 9º São competências do Colegiado Diretivo:

I – Cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares relativas às áreas de competência da Agência;

II – Examinar e decidir, como instância administrativa final, os processos fiscalizatórios e sancionatórios instaurados no âmbito das superintendências de Regulação dos Serviços Públicos Municipais e de Defesa do Consumidor;

III – Aprovar atos de caráter normativo em matérias de competência da ARP;

IV – Decidir sobre políticas administrativas internas, de recursos humanos, como nomeação, exoneração, demissão e contratação, sobre concurso público, enquadramento no plano de carreira, cargos e remuneração, nos termos da legislação vigente;

V – Aprovar as alterações do Regimento Interno, reestruturação do organograma, participações externas em organismos setoriais e decisões regulatórias e administrativas;

VI – Aprovar os atos administrativos de competência da ARP;

VII – Orientar e acompanhar o planejamento e a execução do orçamento institucional;

VIII – Decidir em última instância administrativa quanto a penalidades aplicadas pela fiscalização e administrados e quanto a recursos sobre matérias de natureza interna, inclusive sanções disciplinares a servidores da Autarquia;

IX – Prestar contas em conformidade com os controles sociais e no que diz respeito a atos de controle de gestão;

X – Examinar e homologar os estudos tarifários conduzidos pelas respectivas áreas técnicas;

XI – Propor políticas, diretrizes e ações governamentais destinadas a permitir à Agência o cumprimento de seus objetivos;

XII – Designar membros titulares e suplentes para compor comissões;

XIII – Decidir sobre planejamento estratégico, agenda regulatória e planos de fiscalização;

XIV – Aprovar os casos omissos neste Regimento Interno.

Art. 10 O Colegiado Diretivo da ARP se reunirá ordinariamente na última sexta-feira de cada mês, independente de convocação, às 14 horas, na sede desta Autarquia.

§1º Quando a data coincidir com ponto facultativo ou feriado, a reunião ocorrerá no dia útil imediatamente subsequente, no mesmo horário e local.

§2º Poderão ocorrer reuniões extraordinárias mediante convocação do Presidente.

§3º As deliberações ocorrerão com o quórum de quatro membros, dentre eles, o Presidente ou Secretário Executivo, quando em substituição do primeiro.

Art. 11 As reuniões serão presididas pelo Presidente, que designará um servidor para elaborar a ata de reunião.

§1º A pauta das reuniões ordinárias será disponibilizada aos membros do Colegiado com no mínimo, 24 horas de antecedência.

§2º A ata deverá ser publicada no Diário Oficial do Município e conterá, no mínimo: data e horário, nome dos presentes e registro sucinto das ocorrências (número do processo ou documento, origem e decisão adotada).

CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 12 O atendimento ao público realizado pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas

observará os princípios de confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações, rastreabilidade das demandas, presteza e cortesia, eficácia e racionalização.

Art. 13 As Superintendências de Regulação dos Serviços Públicos Municipais e de Defesa do Consumidor poderão disponibilizar canais distintos de atendimento ao público e deverão especificá-los em resolução que trate dos procedimentos administrativos dos respectivos setores.

Art. 14 Enquanto a Ouvidoria da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas não for instalada e estiver em pleno funcionamento, as denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios referentes aos serviços prestados ou atos administrativos expedidos pela ARP deverão ser direcionadas à Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Palmas.

CAPÍTULO IV DOS PROCESSOS E ATOS ADMINISTRATIVOS

Art. 15 A Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas atuará conforme os procedimentos administrativos estabelecidos neste Regimento os quais visam, especialmente:

I – A transparência, legalidade, impessoalidade, moralidade, ampla publicidade e celeridade processual com vistas à proteção dos direitos e a garantia do cumprimento das obrigações dos usuários, prestadores dos serviços regulados e demais interessados da sociedade.

II – A apreciação das solicitações, reclamações e denúncias apresentadas à Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas;

III – O cumprimento dos fins a ela legalmente atribuídos.

Art. 16 Os processos administrativos observarão os seguintes critérios:

I – Atuação conforme a lei, a jurisprudência administrativa em vigor e a doutrina;

II – Objetividade no atendimento do interesse público;

III – Atuação segundo padrões éticos de probidade, decore e boa-fé;

IV – Divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição e em legislação específica;

V – Adequação entre meios e fins, vedada à imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VI – Indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VII – Observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos interessados;

VIII – Clareza e transparência das decisões de modo a propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos interessados;

IX – Interpretação das normas da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige.

Art. 17 Os atos praticados pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas são públicos, salvo os considerados como sigilosos pelo Colegiado Diretivo, na forma da lei.

Art. 18 Todas as decisões e despachos devem ser feitos de forma expressa nos processos administrativos, com a clara identificação do servidor da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas que proferiu a manifestação.

Art. 19 Os processos administrativos serão instaurados e autuados, preferencialmente, de forma individualizada, para cada interessado.

Art. 20 Em decisões reiteradas sobre a mesma matéria poderão ser reproduzidos os fundamentos de uma decisão, desde que não se prejudique direito ou garantias processuais dos interessados.

Art. 21 É impedido de atuar em processo administrativo o servidor da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas que:

I – Tenha interesse direto ou indireto na matéria;

II – Tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III – Esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.

Art. 22 O servidor da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

Parágrafo único. A omissão do dever de comunicar o impedimento constitui falta grave, para efeitos disciplinares.

Art. 23 Pode ser arguida a suspeição do servidor que tenha amizade íntima ou inimizade com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

§ 1º Quando arguida a suspeição do servidor, este a poderá aceitar espontaneamente ou não, ocasião em que caberá à autoridade superior imediata decidir quanto ao seu acolhimento.

§ 2º O servidor da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas poderá, a seu critério, manifestar-se suspeito para atuar em processo administrativo que passe por sua análise, declinando o motivo que o leva a assim agir.

Art. 24 Os procedimentos administrativos referentes aos processos autuados no âmbito das superintendências de Regulação dos Serviços Públicos Municipais e de Defesa do Consumidor serão objeto de resolução específica.

CAPÍTULO V DOS PROCESSOS DE CONTROLE SOCIAL

Art. 25 Para propiciar a transparência das matérias de relevante interesse público, as minutas e propostas de alteração de normas legais e de atos normativos serão submetidas ao acompanhamento da sociedade civil por meio da realização de Consulta e/ou Audiência Pública.

Parágrafo único. Os procedimentos para realização de Consulta e de Audiência Pública serão objeto de resolução específica.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 26 Cabe ao Colegiado Diretivo da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 27 Fica revogada a Resolução ARP Nº 01, de 02 de junho de 2017.

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

MARCELO WALACE DE LIMA
Presidente da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de
Serviços Públicos de Palmas

ANEXO I

ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS DE PROVIMENTO EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS

CARGO/FUNÇÃO GRATIFICADA	ATRIBUIÇÕES
Presidente	Exercer a administração da ARP; compor o colegiado Diretivo da ARP; editar portarias ou instruções normativas sobre matérias de competência da Agência; aprovar o Regimento Interno da Agência, a organização, a estrutura e o âmbito decisório de cada órgão; elaborar e divulgar relatórios sobre as atividades da Agência; encaminhar os demonstrativos contábeis da Agência aos órgãos competentes, decidir pela venda, cessão ou aluguel de bens integrantes do patrimônio da Agência; conhecer e julgar pedidos de reconsideração de decisões do Superintendente de Regulação e Fiscalização; exercer a representação da Agência; expedir atos necessários ao cumprimento da legalidade; compor comissões supervenientes; exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência do Município e de interesse local; assinar contratos e convênios e ordenar despesas; exercer o poder disciplinar, nos termos da legislação em vigor; realizar outras atividades correlatas.
Secretaria Executiva	Emiitir ofícios; responder a quesitos e demandas de órgãos externos; participar de procedimentos administrativos próprios; delegar atribuições e distribuir expedientes; elaborar regulamentos e resoluções; representar o órgão, presidir audiências e reuniões a pedido do Presidente; compor o Colegiado Diretivo da ARP; compor comissões supervenientes; realizar outras atividades correlatas.
Chefia de Gabinete	Assessorar o Presidente; compor o colegiado Diretivo da ARP; elaborar atas de reuniões; administrar contatos eletrônicos e telefônicos; registrar contatos e marcar reuniões; recepcionar convidados, administradores de empresas reguladas, usuários dos serviços públicos, consumidores etc.; redigir documentos de competência do setor de lotação; encaminhar documentos para publicação nos meios de comunicação oficiais (site, Diário Oficial etc.); acompanhar e solicitar possíveis retificações em documentos publicados; redigir respostas a demandas externas quando delegado por superior hierárquico; e executar outras atribuições correlatas.
Gerência de Administração e Finanças	Gerir todas as atividades referentes ao planejamento e execução do orçamento institucional e dos processos organizacionais, de acordo com as diretrizes; compor o Colegiado Diretivo da ARP; supervisionar o planejamento, a execução financeira, patrimonial e contábil da Agência de Regulação; responsável pelo planejamento, coordenação, orientação e direção das atividades relativas ao orçamento, finanças, contabilidade, comunicação, transporte, serviços gerais, obras, manutenção, material, patrimônio, informática, segurança e higiene; compor comissões supervenientes; representar o órgão e desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Divisão de Planejamento	Planejar e assessorar os setores da Agência na execução das ações relativas à gestão e à programação de investimentos anual e plurianual, coordenar e supervisionar o processo de planejamento estratégico, tático e operacional da agência; realizar pesquisas e estudos experimentais nas áreas administrativa, financeira e de regulação de serviços públicos.
Divisão de Gestão de Pessoas	Controlar e promover o registro e as informações funcionais dos servidores; promover o controle de frequência do pessoal, para efeito de pagamento e tempo de serviço; providenciar a geração de arquivos e atos administrativos para a consolidação da folha de pagamento mensal; realizar junto à Chefias Imediatas as avaliações de desempenho funcional dos servidores do quadro da Agência; exercer outras atividades correlatas; auxiliar e orientar os servidores nos requerimentos de Licença Maternidade, Licença por Interesse Particular, nomeação em cargos ou funções comissionadas e/ou gratificadas, exoneração, licença para tratamento de saúde, progressão vertical, promoção por capacitação, abono de permanência, vacância, entre outros; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Superintendência de Defesa do Consumidor (Procon)	Representar o órgão a pedido do Presidente da ARP; redigir ofícios; assessorar a Presidência da ARP nas respostas ou responder, a critério do Presidente, a quesitos e demandas de órgãos externos; buscar a integração do Procon municipal a outros órgãos estaduais e federais que visem a defesa do consumidor; compor o Colegiado Diretivo da ARP; participar de procedimentos administrativos próprios; proferir decisões administrativas; elaborar regulamentos internos e resoluções; representar o órgão em reuniões com dirigentes de empresas e consumidores; presidir audiências e reuniões de membros do órgão; responder expedientes internos; autorizar remessa de autos; autorizar o translado de demandas que impliquem em fiscalização de outro órgão; planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do consumidor; receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais; prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias; informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação; levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores; solicitar o concurso de órgãos ou entidades da União, dos Estados, do DF e de outros municípios, bem como, auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança dos produtos e serviços; funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, conforme as regras fixadas por lei, pelas normas complementares municipais, e subsidiariamente pela Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990 e Decreto Federal 2.181 de 20 de março de 1997; solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científico para consecução de seus fins; encaminhar à Presidência da ARP relatório mensal das atividades do órgão local, especificando o número de consultas, reclamações, trabalhos técnicos e outras atividades realizadas, especialmente, a celebração de convênios, acordos ou trabalhos realizados junto com outras entidades de defesa do consumidor; elaborar e divulgar o Cadastro Municipal de reclamações fundamentadas contra o fornecedor de produtos ou serviços, conforme prevê o art. 44 da Lei 8.078/90; convencionar com fornecedores de produtos e prestadores de serviços, ou com suas entidades representativas, a adoção de normas coletivas de consumo; realização mediação individual ou coletiva de conflitos de consumo; realizar estudos e pesquisas sobre o mercado de consumo; desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades; estimular, incentivar e orientar a criação e organização de associações e entidades de defesa do consumidor no Município e apoiar as existentes; compor comissões supervenientes; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Diretoria do Contencioso	Coordenar as atividades judiciais que competem ao órgão; responder a demandas externas de órgãos judiciários e executivos; realizar audiências de conciliação; remeter os autos para julgamento pela autoridade superior do órgão; acompanhar os processos desde sua abertura até a realização do relatório para julgamento; compor comissões internas; realizar citação e intimação das partes interessadas; compor embasamento jurídico para tipificação de condutas ou declaração de atipicidade de condutas; compor comissões supervenientes; executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Gerência de Educação e Defesa do Consumidor	Gerenciar as demandas por tipo de reclamação; manter controle sobre as jurisprudências e entendimentos do órgão repassando as partes litigantes; orientar empresas que estejam em desacordo com a legislação de defesa do consumidor vigente; realizar fiscalizações educativas; promover palestras sobre as relações de consumo e as atualizações da legislação para o comércio local; instituir mecanismos de prevenção a litígios; apresentar propostas de conciliação as demandas abertas; compor comissões supervenientes; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Gerência de Atendimento e Defesa do Consumidor	Coordenar e controlar as atividades de atendimento ao consumidor, definindo normas e rotinas para atendimento, inclusive designando um dos servidores do setor para realizar a auditoria da Reclamação e documentos; promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, por meio presencial, telefônico e/ou por e-mail; manter suas unidades subordinadas atualizadas quanto à legislação de proteção e defesa do consumidor vigente; orientar as unidades de atendimento, objetivando a correta informação ao consumidor e a fundamentação da reclamação; encaminhar as Reclamações abertas junto com os documentos, depois de devidamente auditadas, para o Cartório do núcleo; efetuar estatísticas mensais de atendimento, bem como o relatório circunstanciado, de constem denúncias, encaminhamentos, soluções e pendências; recepcionar e orientar o consumidor; registrar as denúncias em formulário próprio e tomar as medidas para solucioná-las; encaminhar as reclamações para o Setor do Cartório para providenciar audiência conciliatória; entregar material informativo aos consumidores; avaliar a existência ou não de relação de consumo; cadastrar o consumidor e fornecedor no sistema; compor comissões supervenientes; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Gerência de Cálculo, Pesquisa e Defesa do Consumidor	Realizar gráficos comparativos de valores de produtos, por data e comércio; realizar relatórios de possíveis condutas infratoras para análise do setor responsável; constatar inconformidades entre propagandas e produtos disponibilizados à venda; realizar análise de juros e multas de contratos; consultar percentual de lucro, a fim de apurar irregularidades e lucros abusivos.
Gerência de Fiscalização, Apoio Administrativo e Defesa do Consumidor	Programar, coordenar e executar as ações de fiscalização relativas à defesa dos direitos dos consumidores no âmbito do Município de Palmas, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181/97; sugerir o encaminhamento de expedientes a outros órgãos de fiscalização, visando informá-los das irregularidades detectadas e que extrapolam as suas atribuições; solicitar junto aos órgãos competentes, quando necessário, a realização de testes, análises, diagnósticos, visando à solução de questões envolvendo as denúncias e reclamações; prestar informações em processos submetidos ao seu exame; participar de campanhas educativas; compor comissões supervenientes; exercer outras atividades correlatas à sua área de atuação e as que lhe forem determinadas por superior hierárquico.
Superintendência de Regulação dos Serviços Públicos Municipais	Coordenar o desenvolvimento de metodologias e estudos relativos às tarifas dos serviços regulados, sugerindo a elaboração de normas e regulamentos; acompanhar a evolução tarifária dos serviços regulados; acompanhar a evolução de índices econômicos; coordenar estudos e propor modelos de negócios para a prestação de serviços públicos; disponibilizar estudos técnicos para subsidiar os interessados em participar de audiências públicas; estabelecer planos de contas para os diversos setores regulados e propor o respectivo aperfeiçoamento; acompanhar os dados relativos aos aspectos econômico-financeiros dos serviços regulados; manter série histórica atualizada das demonstrações financeiras dos serviços regulados; efetuar levantamento da demanda e outras tarefas pertinentes, necessárias à análise de modelos tarifários; sugerir e subsidiar a elaboração de normas necessárias ao aprimoramento da prestação dos serviços regulados; examinar, na sua área de competência, editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos, emitindo parecer; avaliar o cumprimento da legislação setorial e dos instrumentos de delegação, nos aspectos econômicos, contábeis e financeiros; analisar as mutações dos ativos imobilizados das empresas de serviços públicos delegados; coordenar a execução de auditorias especiais sobre as informações de cunho orçamentário, financeiro, tributário, contábil, patrimonial e de recursos humanos prestadas pelo ente regulado, conforme previsto no plano anual de fiscalização ou por solicitação do Colegiado Diretivo; examinar proposta de homologação de medidas que provoquem quaisquer alterações nos contratos dos serviços públicos delegados; propor ao Colegiado Diretivo os planos de fiscalização, incluindo metas, bem como efetuar o seu acompanhamento e avaliações periódicas, visando uma atuação integrada e multifuncional; formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas; propor critérios para elaboração de pesquisas sistêmicas de opinião pública, de caráter científico, para incorporar a opinião dos usuários no processo de avaliação dos prestadores de serviço; coletar, armazenar e tratar dados relativos aos aspectos de qualidade dos serviços públicos regulados, a fim de subsidiar a proposição de melhorias nas atividades reguladas; coordenar estudos para subsidiar o estabelecimento de normas, critérios e procedimentos de fiscalização; sugerir processo regulatório em suas áreas de atuação, zelando pela complementação da informação prestada pelos responsáveis dos serviços públicos delegados, usuário ou poder concedente; examinar, na sua área de competência, editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos, emitindo parecer; examinar os instrumentos de delegação de serviços públicos, no que se refere à sua área de competência, emitindo parecer; acompanhar a evolução dos indicadores de realização e de desempenho dos planos de fiscalização, bem como a sua situação com vistas ao cumprimento das metas estabelecidas; e a fidedignidade das informações dos delegatários de serviços, em relação aos custos dos serviços e à demanda de usuários; compor o Colegiado Diretivo da ARP; compor comissões supervenientes; representar o órgão, presidir audiências e reuniões a pedido do Presidente; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Diretoria de Regulação de Serviços Públicos	Planejamento e direção das ações regulatórias; direcionar a elaboração ou revisão de normas, entre outras ações regulatórias. Planejamento da Agenda regulatória; notificar os regulados sobre procedimentos de seu interesse; Redigir documentos regulatórios e fiscalizatórios; assessorar diretamente o superintendente de regulação; compor comissões de julgamento e procedimentos administrativos; exercer o controle, a fiscalização e a regulação dos serviços regulados pela ARP; propor alterações normativas em leis específicas e resoluções internas; fazer a redistribuição de demandas; Informar, opinar, autorizar, coordenar e supervisionar os processos, referentes a assuntos de competência da Superintendência de Regulação; coordenar a fiscalização no que se refere aos aspectos de quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade e continuidade, o cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação dos serviços regulados, propondo a aplicação de multas, sanções e penalidades, quando cabível; acompanhar os índices de desempenho dos prestadores de serviços regulados pela ARP; participar de audiências públicas e reuniões em representação da ARP, quando solicitado; compor comissões supervenientes; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Gerência de Fiscalização de Água e Esgoto	Executar planejamentos regulatórios e fiscalizatórios dispostos na Agenda Regulatória e Calendário de Fiscalização programada referente aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário; emitir relatórios técnicos, termos de notificação, autos de infração e pareceres técnicos; acompanhar fiscalização "in loco" com as equipes técnicas; dirimir conflitos de laudos e pareceres técnicos; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Gerência de Fiscalização de Transporte Público	Executar planejamentos regulatórios e fiscalizatórios dispostos na Agenda Regulatória e Calendário de Fiscalização programada referente aos serviços de transportes regulados pela ARP; emitir relatórios técnicos, termos de notificação, autos de infração e pareceres técnicos; acompanhar fiscalização "in loco" com as equipes técnicas; dirimir conflitos de laudos e pareceres técnicos; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Gerência de Fiscalização de Limpeza Urbana	Executar planejamentos regulatórios e fiscalizatórios dispostos na Agenda Regulatória e Calendário de Fiscalização programada referente aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; emitir relatórios técnicos, termos de notificação, autos de infração e pareceres técnicos; acompanhar fiscalização "in loco" com as equipes técnicas; dirimir conflitos de laudos e pareceres técnicos; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Gerência de Cálculo Tarifário	Elaborar estudos de impacto financeiro nos contratos; prevendo a eficiência dos contratos e a redução dos custos; participar de procedimentos de revisão tarifária e reequilíbrio econômico dos contratos referentes aos serviços públicos regulados; executar auditorias especiais sobre as informações de cunho orçamentário, financeiro, tributário, contábil, patrimonial e de recursos humanos prestadas pelas empresas de serviços públicos delegados, conforme previsto no plano anual de fiscalização ou por solicitação do Colegiado Diretivo; avaliar o cumprimento da legislação setorial, nos aspectos econômicos, contábeis e financeiros; interpretar os indicadores de desempenho econômico-financeiros e contábeis, bem como analisar a adequação dos dados contábeis apresentados; analisar as mutações dos ativos imobilizados das empresas de serviços públicos delegados; fiscalizar, no que se refere aos aspectos contábeis, econômicos e financeiros, o cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação dos serviços públicos delegados, efetuar levantamento da demanda e outras tarefas pertinentes, necessárias à análise de modelos tarifários; acompanhar a evolução de índices econômicos desenvolver modelos de controle do equilíbrio econômico-financeiro, buscando a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos; compor comissões supervenientes; desenvolver outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.
Assessor Técnico	Prestar assessoramento técnico mediante análises e estudos técnicos; elaborar expedientes internos e sugerir soluções à luz da legislação pertinente e das normas internas; auxiliar e assessorar o setor de lotação no desempenho de suas atividades; receber, controlar e distribuir o material, o expediente e os processos; executar trabalhos técnicos; organizar e consolidar dados estatísticos; preparar minutas de correspondências oficiais a serem expedidas; e executar outras atribuições correlatas.
Assistente de Gabinete	Administrar contatos eletrônicos e telefônicos; secretariar cargos de DAS-1 a DAS-4; registrar contatos e marcar reuniões; recepcionar convidados, administradores de empresas reguladas, usuários dos serviços públicos, consumidores etc.; redigir documentos de competência do setor de lotação; encaminhar documentos para publicação nos meios de comunicação oficiais (site, Diário Oficial etc.); acompanhar e solicitar possíveis retificações em documentos publicados; redigir respostas a demandas externas quando delegado por superior hierárquico; e executar outras atribuições correlatas.

PROCON PALMAS

EXTRATO DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
JULGAMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA
Nº DA RECLAMAÇÃO: 22.10.0033.002.00010-3
CONSUMIDOR(A): IZABEL PEREIRA DA SILVA MELO
FORNECEDOR(A): OI MÓVEL S/A.

O recurso administrativo foi conhecido e PROVIDO em favor do Fornecedor OI MÓVEL S/A onde foi anulada a decisão de Primeiro Grau e determinada a remessa dos autos a 1ª instância para novo julgamento a partir dos fatos narrados na reclamação inicial e da defesa apresentada.

Palmas/TO, 05 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS

EXTRATO DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
JULGAMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA
Nº DA RECLAMAÇÃO: 17.002.001.22-0000519
CONSUMIDOR(A): MARCIO MOREIRA GONÇALVES DULTRA
FORNECEDOR(A): BANCO SAFRA S/A.

O recurso administrativo foi conhecido e PROVIDO em face do Fornecedor BANCO SAFRA S/A que restou não comprovada a existência de descumprimento às regras dispostas na Lei 8.078/90, reformando assim a decisão de Primeiro Grau.

Palmas/TO, 05 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS

EXTRATO DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
JULGAMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA
Nº DA RECLAMAÇÃO: 17.002.001.22-0000293
CONSUMIDOR(A): JANAÍNA PEREIRA DE OLIVEIRA
FORNECEDOR(A): AUTO ESCOLA TAQUARUÇU LTDA.

O recurso administrativo foi conhecido e PROVIDO em face do Fornecedor AUTO ESCOLA TAQUARUÇU LTDA que restou não comprovada a existência de descumprimento às regras dispostas na Lei 8.078/90, reformando assim a decisão de Primeiro Grau.

Palmas/TO, 05 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS

EXTRATO DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
JULGAMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA
RECLAMAÇÃO Nº: 22.09.0033.001.00055-3
CONSUMIDOR: VICTOR TADEU RIBEIRO DE SOUSA
FORNECEDORA: TELEFÔNICA BRASIL S.A

O recurso administrativo foi conhecido e IMPROVIDO em face do fornecedor TELEFÔNICA BRASIL S.A restou comprovada a existência de descumprimento às regras dispostas nos artigos 30, 56 inciso I e 57 caput, da Lei 8.078/90 (CDC).
A decisão de Primeiro Grau foi mantida inalterada, atribuindo aplicação de multa no valor de R\$ 1.276,79 (Mil, Duzentos e Setenta e Seis Reais e Setenta e Nove centavos), em face do fornecedor.

Palmas/TO, 05 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS

EXTRATO DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
JULGAMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA
RECLAMAÇÃO Nº: 17.002.001.22-0000250
CONSUMIDOR: JOSÉ BESERRA DE QUEIROZ
FORNECEDORA: OI S.A

O recurso administrativo foi conhecido e IMPROVIDO em face do fornecedor OI S.A restou comprovada a existência de descumprimento às regras dispostas nos artigos 30, 56 inciso I e 57 caput, da Lei 8.078/90 (CDC).
A decisão de Primeiro Grau foi mantida inalterada, atribuindo aplicação de multa no valor de R\$ 7.093,16 (Sete Mil e Noventa e Três Reais e Dezesesseis centavos), em face do fornecedor.

Palmas/TO, 05 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS

EXTRATO DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
JULGAMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA
RECLAMAÇÃO Nº: 23.05.0033.001.00129-3
CONSUMIDOR: ROMULO PEREIRA DA ROCHA
FORNECEDORA: BANCO ORIGINAL S/A

O recurso administrativo foi conhecido e IMPROVIDO em face do fornecedor BANCO ORIGINAL S/A restou comprovada a existência de descumprimento às regras dispostas nos artigos 31,39 inciso V, 56 inciso I e 57 caput, da Lei 8.078/90 (CDC).
A decisão de Primeiro Grau foi mantida inalterada, atribuindo aplicação de multa no valor de R\$ 851,20 (Oitocentos e Cinquenta e um Reais e Vinte centavos), em face do fornecedor.

Palmas/TO, 05 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS