



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON/RN

PROCON/RN

PROCON/RN



- ORGANOGRAMA
- MISSÃO DA ORGANIZAÇÃO
- TIPOS DE PROCESSOS
- PARTES BÁSICAS POR MINTZERB

ORGANOGRAMA



Diretoria do PROCON

Grupo Auxiliar Administrativo
de Recursos Humanos

Divisão de
Atendimen
to

Divisão de
Fiscalizaçã
o

Divisão de Estudos,
Orientação,
Pesquisas e
Divulgação

Divisão
Jurídica

Divisão de
Sistematização
e Informações

Seção de
Recepção e
Atendiment
o

Seção
de
Inspeção

Seção de
Estudos e
Projetos

Seção de
Análise,
Instrução e
Apoio Jurídico

Seção de
Informatiz
ação

Seção de
Conciliaç
ão e
Reclamaç
ões

Seção de
Diligência
s
Especiais

Seção de
Integraçã
o e
Comunica
ção

Seção de
Orientação
e Controle
de
Processos

Seção de
Cadastro
e
Informaçõ
es

MISSÃO



- A Missão do PROCON/RN é orientar, educar, defender e representar o cidadão consumidor, contribuindo para o equilíbrio de seus direitos e deveres no aperfeiçoamento das relações sociais de consumo, com base nos valores da ética e da qualidade do trabalho.

TIPOS DE PROCESSOS



Clientes/Usuários

- Buscar orientação para resolução de um problema em compras;
- Consultar credibilidade a cerca de uma determinada empresa;

TIPOS DE PROCESSOS



Gerenciais

- Organizar uma audiência de conciliação junto ao cliente e a empresa denunciada;
- Intimação da empresa e do cliente para comparecimento da audiência;

TIPOS DE PROCESSOS



Administrativos

- Planejamento de ações para a interiorização do órgão;
- Manutenção de informações atualizadas referentes a empresas com maiores incidências de reclamações;

PARTES BÁSICAS POR MINTZERB



Cúpula estratégica

- Diretoria do PROCON;
- Grupo Auxiliar Administrativo de Recursos Humanos;
- Grupo Auxiliar Orçamentário Financeiro e de Planejamento;

PARTES BÁSICAS POR MINTZERB



Tecnoestrutura

- Divisão de Atendimento;
- Divisão de Fiscalização;
- Divisão Jurídica;

PARTES BÁSICAS POR MINTZERB



Assessoria de Apoio

- Divisão de Estudos, Orientação, Pesquisas e Divulgação;
- Divisão de Sistematização e Informações;

PARTES BÁSICAS POR MINTZERB



Linha Intermediária

- Seção de Recepção e Atendimento;
- Seção de Inspeção;
- Seção de Estudos e Projetos;
- Seção de Análise, Instrução e Apoio Jurídico;
- Seção de Informatização;

PARTES BÁSICAS POR MINTZERB



Núcleo Operacional

- Seção de Conciliação de Reclamações;
- Seção de Diligências Especiais;
- Seção de Integração e Comunicação;
- Seção de Orientação e Controle de Processos;
- Seção de Cadastro e Informações.