

SEDCON

SECRETARIA DE
ESTADO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR DO RJ

Plano de Integridade



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

2025¹

Secretaria de
Defesa do Consumidor



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor

Cláudio Castro
Governador

Gutemberg Fonseca
Secretário de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro

David Antony Gonçalves Alves
Corregedor

Sumário

Apresentação	04
Introdução.....	06
A SEDCON	08
O Programa de Integridade.....	11
Considerações Finais	14



Apresentação

A construção de um Estado justo e transparente depende, de forma incontestável, do fortalecimento contínuo da integridade pública. Na Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor (SEDCON), nossa missão vai além da oferta de serviços de qualidade: buscamos, de maneira constante, consolidar um compromisso com os princípios da ética, da transparência e do respeito ao cidadão. Esses valores não se limitam a nortear nossas decisões; constituem os alicerces que sustentam nossas ações e orientam nossa conduta, evidenciando nosso compromisso com uma gestão pública eficiente e eticamente exemplar.

Nosso Plano de Integridade reafirma essa postura institucional, promovendo a consolidação de um ambiente organizacional seguro, íntegro e, sobretudo, acessível. Esse documento não se restringe a uma exigência formal; ao contrário, constitui uma expressão concreta de nossa determinação em adotar práticas rigorosas voltadas à prevenção de condutas inadequadas e ao enfrentamento resolutivo de quaisquer situações que possam comprometer a confiança da sociedade na nossas atribuições. Mais do que um conjunto de diretrizes, o plano tem como propósito fortalecer a credibilidade na administração pública, evidenciando que nossos compromissos extrapolam o discurso e se materializam em ações efetivas e consistentes.

Para nós, a integridade transcende a mera adesão a valores abstratos ou ao cumprimento de normas pontuais. Trata-se de um compromisso que demanda a participação plena e o esforço conjunto de todos os servidores da Secretaria. A cultura de ética e transparência que almejamos consolidar exige envolvimento contínuo e proativo, independentemente da função ou do nível hierárquico e/ou funcional. O engajamento não é apenas desejável — é indispensável para assegurar que o serviço público prestado seja digno da confiança da população e esteja alinhado às crescentes expectativas de uma sociedade cada vez mais exigente e orientada por resultados. O fortalecimento da integridade pública, portanto, ultrapassa o cumprimento de uma obrigação normativa: constitui um imperativo moral, exigindo que as ações da gestão sejam orientadas pelos princípios da honestidade, da equidade e da responsabilidade.

Avançamos com a convicção de que a integridade e a transparência constituem pilares fundamentais para a excelência na gestão pública. O compromisso com esses princípios vai além da mera conformidade: exige vigilância contínua, disposição para o aperfeiçoamento constante e, sempre que necessário, coragem para a correção de rumos. Sigamos, portanto, com engajamento e compromisso inabalável, consolidando os alicerces de uma administração pública íntegra e transparente, capaz de inspirar confiança, respeito e cooperação da população fluminense.

Gutemberg Fonseca
Secretário de Estado de Defesa do Consumidor

Introdução

A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor (SEDCON) tem como princípio a defesa intransigente dos direitos do consumidor, orientando suas ações pelos valores da ética, da transparência e do respeito que fundamentam uma administração pública responsável. Estamos convencidos de que, para assegurar a efetividade de nossa missão, não basta oferecer serviços de qualidade; é essencial adotar práticas que consolidem uma gestão íntegra e alinhada aos mais elevados padrões de governança. Por ser a única secretaria do país com atuação de tamanha abrangência, assumimos o compromisso de disseminar boas práticas e produzir evidências que possam servir de referência para outras instituições públicas.

Criada pelo Decreto nº 48.761, de 23 de outubro de 2023¹, e pela Lei Estadual nº 10.181, de 16 de novembro de 2023², a SEDCON tem como objetivo fundamental coordenar a política estadual de consumo, assegurando a execução de ações eficazes voltadas à proteção dos direitos dos cidadãos. Em articulação com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e com os Procons estadual e municipais, a SEDCON desenvolve estratégias que fortalecem a fiscalização e ampliam a orientação ao público, promovendo maior transparência nas interações comerciais e facilitando o acesso à informação sobre direitos e deveres. Sua atuação também contribui para o fortalecimento das práticas educativas para o consumo consciente, incentivando a construção de um mercado mais justo, equilibrado e sustentável para todos os envolvidos, com atenção especial aos segmentos mais vulneráveis.

O presente Plano de Integridade constitui uma resposta concreta ao compromisso da SEDCON com a construção de um ambiente organizacional sólido, ético e transparente.

1 RIO DE JANEIRO. **Decreto nº 48.761, de 23 de outubro de 2023.** Cria, sem aumento de despesa, a Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor - SEDCON, e sua estrutura organizacional, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 23 out. 2023. Disponível em: [inserir o link do Diário Oficial ou do site oficial, caso disponível]. Acesso em: 31 mar. 2025.

2 RIO DE JANEIRO. **Lei nº 10.181, de 16 de novembro de 2023.** Dispõe sobre a criação da Secretaria de Estado de Governo, Secretaria de Estado do Gabinete do Governador, Secretaria de Estado Intergeracional de Juventude e Envelhecimento Saudável, Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor, Secretaria de Estado das Cidades, Secretaria de Estado da Mulher, Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar, Secretaria de Estado de Transformação Digital, Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas e da Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 16 nov. 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/2057258200/lei-10181-23-rio-de-janeiro-rj>. Acesso em: 31 mar. 2025.

O documento marca o início da implementação de medidas voltadas à prevenção de práticas irregulares, ao fortalecimento da cultura de integridade e à promoção da conformidade com as normas legais vigentes, incluindo o Decreto nº 46.745/2019 (Rio de Janeiro, 2019)³, a Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 124/2022 (Rio de Janeiro, 2022)⁴ e o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990)⁵.

A estrutura do Plano foi concebida com o propósito de oferecer uma visão clara e objetiva sobre os fundamentos da SEDCON e do Programa de Integridade Pública a ser instituído. Inicialmente, apresenta-se a estrutura organizacional da Secretaria, acompanhada de seus princípios norteadores. Na sequência, detalhamos o funcionamento do Programa de Integridade, com a explicitação de suas diretrizes, objetivos e ações específicas voltadas ao fortalecimento da cultura de ética e transparência, à promoção da conformidade e à mitigação de riscos de irregularidades.

3 RIO DE JANEIRO. **Decreto Estadual nº 46.745, de 22 de agosto de 2019.** Institui o programa de integridade pública no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 22 ago. 2019. Disponível em: <https://www.legiscompliance.com.br/legislacao/norma/267>. Acesso em: 31 mar. 2025.

4 RIO DE JANEIRO. **Resolução CGE nº 124, de 4 de fevereiro de 2022.** Estabelece orientações para que os órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 4 fev. 2022. Disponível em: https://portal.fazenda.rj.gov.br/integridade/wp-content/uploads/sites/6/2023/07/Resolucao_CGE_n124_2022.pdf. Acesso em: 31 mar. 2025.

5 BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <https://www.rj.gov.br/sedconsumidor/sites/default/files/arquivos%20paginas/CDCFINAL.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2025.

A SEDCON

A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro tem sua estrutura organizacional estabelecida pelo Regimento Interno, conforme disposto no Decreto Estadual nº 48.882, de 3 de janeiro de 2024⁶, no Decreto nº 49.206, de 22 de julho de 2024⁷, e no Decreto nº 49.311, de 4 de outubro de 2024⁸. A integração entre as unidades subordinadas da Secretaria, representadas no organograma abaixo, possibilita a execução eficaz das diretrizes estabelecidas neste Plano de Integridade. Entretanto, devido ao constante aprimoramento das rotinas e à expansão das responsabilidades, haverá uma reformulação estrutural, a fim de atender de maneira mais eficiente às novas demandas que emergem.



6 RIO DE JANEIRO. **Decreto nº 48.882, de 3 de janeiro de 2024.** Altera, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro - SEDDCON-RJ, aprova o seu Regimento Interno, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 3 jan. 2024. Disponível em: [https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-48882-2024-rio-de-janeiro-altera-sem-aumento-de-despesa-a-estrutura-organizacional-da-secretaria-de-estado-de-defesa-do-consumidor-do-rio-de-janeiro-seddcon-rj-aprova-o-seu-regimento-interno-e-da-outras-providencias#:~:text=DECRETA%3A,Anexo%20%20ao%20presente%20Decreto](https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-48882-2024-rio-de-janeiro-altera-sem-aumento-de-despesa-a-estrutura-organizacional-da-secretaria-de-estado-de-defesa-do-consumidor-do-rio-de-janeiro-seddcon-rj-aprova-o-seu-regimento-interno-e-da-outras-providencias#:~:text=DECRETA%3A,Anexo%20%20ao%20presente%20Decreto.). Acesso em: 31 mar. 2025.

7 RIO DE JANEIRO. **Decreto nº 49.206, de 22 de julho de 2024.** Institui, sem aumento de despesa, a Escola de Defesa do Consumidor no âmbito da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor - SEDCON. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 22 jul. 2024. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-49206-2024-rio-de-janeiro-institui-sem-aumento-de-despesa-a-escola-de-defesa-do-consumidor-no-ambito-da-secretaria-de-estado-de-defesa-do-consumidor-sedcon>. Acesso em: 31 mar. 2025.

8 RIO DE JANEIRO. **Decreto nº 49.311, de 4 de outubro de 2024.** Altera, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 4 out. 2024. Disponível em: <https://biblioteca.pge.rj.gov.br/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/121424>. Acesso em: 31 mar. 2025.

Missão, visão e valores são princípios fundamentais para orientar as ações de uma instituição pública, alinhando suas atividades aos interesses da sociedade. Na SEDCON, esses elementos reforçam nosso compromisso com os direitos dos cidadãos e sustentam uma gestão pública voltada para o bem-estar coletivo. A seguir, apresentamos as diretrizes que norteiam a atuação da Secretaria, assegurando o cumprimento de suas responsabilidades sociais.

Missão	Promover a conscientização dos consumidores do estado do Rio de Janeiro sobre seus direitos.
Visão	Ser referência nacional na proteção dos direitos do consumidor, agindo de forma pioneira e proativa para garantir a transparência e a justiça nas relações de consumo.
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Compromisso com a população;• Integridade e transparência;• Proatividade e inovação;• Respeito e empatia.

Com base nesses princípios, os objetivos estratégicos tornam-se instrumentos essenciais para o direcionamento das ações, garantindo que as metas estabelecidas sejam alcançadas de maneira eficaz e em consonância com a missão institucional. No caso da SEDCON, os objetivos são fundamentais para a implementação de políticas públicas que promovam a proteção dos direitos dos cidadãos, além de impulsionarem a melhoria contínua do Sistema de Defesa do Consumidor.

A seguir, apresentamos os objetivos estratégicos que guiarão nossas atividades e decisões nos próximos anos, assegurando o cumprimento de nossa missão e o alcance das metas de forma consistente e eficiente.

✓ Planejar, coordenar e executar, de forma eficiente, a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

✓ Analisar e apurar as consultas e denúncias relativas à violação dos direitos dos consumidores;

✓ Incentivar os fornecedores a aprimorarem seus serviços de atendimento, assegurando uma experiência positiva para todos aqueles que consomem produtos e serviços;

✓ Elaborar estratégias e firmar parcerias com o objetivo de assegurar a implementação eficaz e abrangente das políticas de proteção ao consumidor;

✓ Desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas com o objetivo de informar e conscientizar os consumidores sobre seus direitos e deveres;

✓ Incentivar a implementação de órgãos municipais de proteção ao consumidor em todo o território do Estado do Rio de Janeiro⁹, com o apoio para a adoção de normas e capacitação.

Cabe ressaltar que o conjunto de ações não se limita apenas ao cumprimento das normas e à proteção dos direitos dos cidadãos, mas também busca uma evolução contínua, adaptando-se às demandas da sociedade e promovendo um ambiente de consumo mais justo, transparente e sustentável.

⁹ Em abril de 2025, entre os 92 municípios do Estado, apenas 36 mantêm em operação o Procon municipal.

O Programa de Integridade Pública

O Programa de Integridade da SEDCON tem como objetivo fortalecer a cultura de ética, transparência e responsabilidade, promovendo práticas que assegurem o compromisso com a legalidade e a confiança pública. Estruturado em cinco eixos essenciais, o programa buscará, por meio de ações concretas, prevenir e combater práticas irregulares, além de garantir um ambiente de trabalho orientado pelos mais elevados padrões. A Secretaria se compromete a criar um espaço seguro e ético, disponibilizando mecanismos eficazes para identificar e resolver problemas, capacitando continuamente seus colaboradores e monitorando, de forma constante, as ações implementadas. Dessa forma, assegura-se que todas as atividades estejam em conformidade com os valores institucionais e com o interesse público.

Os 5 Eixos do Programa

- **Comprometimento e apoio da alta administração**

O comprometimento da alta administração da SEDCON é indispensável para o sucesso do Programa de Integridade. Nossos líderes estão plenamente engajados na promoção de uma cultura ética e transparente, garantindo que seus princípios orientem todas as ações e decisões dentro da Secretaria. Esse compromisso se reflete em atitudes concretas que reforçam o papel central da liderança no processo.

Entre os compromissos assumidos pela alta administração, destacam-se: demonstrar comportamento ético, servindo como exemplo para toda a equipe; apoiar ativamente a implementação e a manutenção do Programa de Integridade, fornecendo os recursos e o suporte necessários para sua efetividade; e estabelecer um canal de comunicação contínuo com todos os servidores, assegurando que o foco na importância do programa seja mantido e incentivando a participação ativa de todos.

• Canal de denúncia estruturado e eficiente

Um canal de denúncias seguro e acessível será mantido, permitindo que servidores e cidadãos relatem irregularidades de forma responsável e protegida. Esse canal garantirá:

- a) **confidencialidade total dos denunciantes e dos relatos**, assegurando a proteção de sua identidade em todas as etapas do processo;
- b) **proteção contra retaliações**, criando um ambiente seguro para a manifestação de denúncias de boa-fé, sem o receio de consequências negativas;
- c) **apuração ágil e eficiente das denúncias**, com o compromisso de fornecer retorno sobre as providências adotadas e divulgar relatórios periódicos detalhando as medidas corretivas implementadas em desfavor dos denunciados se for o caso.

O fortalecimento contínuo desse canal é essencial para garantir a transparência nas ações da administração pública e a efetividade das medidas corretivas. Ao proporcionar um meio seguro e eficaz de denúncia, reforçamos o compromisso com a ética, promovendo a confiança tanto dos servidores quanto da sociedade na integridade da administração pública e no compromisso com os mais elevados padrões de conduta.

• Capacitação continuada

A capacitação contínua dos servidores internos e de outros órgãos parceiros é essencial para assegurar a efetiva implementação deste Plano e consolidar uma cultura organizacional pautada em princípios éticos e íntegros. Serão realizados treinamentos anuais, com foco em temas relevantes, tais como:

- Legislação aplicável ao Código de Defesa do Consumidor e sua utilização prática;
- Prevenção de fraudes e irregularidades administrativas;
- Boas práticas de governança e gestão de riscos institucionais.

As capacitações ocorrerão por meio de plataformas digitais e encontros presenciais, promovendo acessibilidade a todos os servidores e assegurando a atualização constante dos profissionais envolvidos.

• Gestão de riscos associados à integridade

O gerenciamento de riscos à integridade é fundamental para identificar e mitigar vulnerabilidades no âmbito da SEDCON. A gestão de riscos permite uma abordagem proativa na detecção de ameaças institucionais e na formulação de estratégias voltadas à prevenção de irregularidades. Entre os principais riscos à integridade identificados na Secretaria, destacam-se:

- a) **nepotismo** – contratação ou manutenção de parentes sem justificativa técnica adequada;
- b) **favorecimento em processos administrativos** – ações que beneficiem indevidamente partes interessadas, comprometendo a equidade e a transparência dos processos;
- c) **fiscalização ineficiente** – falhas na análise de denúncias fundamentadas, prejudicando a credibilidade institucional;
- d) **fraudes em processos licitatórios** – manipulação ou direcionamento indevido de licitações, comprometendo a legalidade e a competitividade.

Para mitigar esses riscos, serão adotados controles internos e procedimentos de monitoramento contínuo, conforme diretrizes da Controladoria Geral do Estado. Além disso, será reforçada a implementação de mecanismos de auditoria, governança e *compliance*, com o objetivo de garantir a efetividade das ações preventivas e corretivas.

• Monitoramento e avaliação do Plano de integridade

Com o objetivo de assegurar a eficácia do Plano, sua conformidade com as diretrizes legais e regulamentares, bem como o aprimoramento contínuo das práticas institucionais, serão realizadas revisões periódicas. Para tanto, será instituído, por meio de portaria ou ato normativo, com representação multiprofissional e presidência facultativa do Corregedor, um comitê específico responsável pelo monitoramento das ações previstas. Esse comitê realizará reuniões trimestrais com a finalidade de avaliar o cumprimento dos objetivos estabelecidos e propor ajustes estratégicos sempre que necessário.

O monitoramento do Programa será conduzido com base em uma análise criteriosa de indicadores de desempenho, auditorias internas regulares e no *feedback* contínuo de servidores e cidadãos. Relatórios de acompanhamento serão elaborados e divulgados periodicamente, promovendo a transparência e assegurando a devida prestação de contas (*accountability*) em todas as fases de implementação do Plano de Integridade. Essa abordagem permitirá a continuidade e a adaptação das ações conforme as necessidades e os desafios identificados, consolidando um ambiente de confiança, responsabilidade e compromisso com a integridade na administração pública.

Considerações Finais

O Plano de Integridade da SEDCON constitui um instrumento estratégico para o fortalecimento da cultura ética na administração pública, alinhando os princípios da probidade, legalidade e transparência à missão institucional de proteger e promover os direitos dos consumidores. Trata-se de uma ferramenta orientadora que visa prevenir desvios de conduta, fomentar a responsabilidade individual e coletiva e assegurar que os valores públicos permeiem todas as instâncias de atuação da Secretaria.

A implementação efetiva do Plano requer mais do que a definição de normas e procedimentos: pressupõe o engajamento ativo de servidores, gestores e colaboradores, por meio da internalização dos valores de integridade e da adoção de condutas alinhadas à ética pública. Programas de capacitação continuada, ações de sensibilização e a disseminação de boas práticas serão fundamentais para promover uma atuação institucional coesa, consciente e transparente.

Para assegurar a aderência aos objetivos propostos, o monitoramento sistemático das práticas administrativas torna-se fundamental. A aplicação de mecanismos de controle interno — como auditorias, análises de conformidade e sistemas de avaliação de desempenho — possibilitará a identificação de oportunidades de melhoria, a correção de desvios e o fortalecimento de áreas estratégicas. A escuta ativa de servidores e cidadãos, viabilizada por canais de comunicação acessíveis e eficientes, também contribuirá para o aprimoramento contínuo das ações e o fortalecimento do vínculo com a sociedade.

A dinâmica do serviço público exige que as estratégias de integridade estejam em constante evolução. A revisão periódica do Plano, fundamentada em evidências e resultados concretos, permitirá atualizar as medidas adotadas, aperfeiçoar os processos internos e responder adequadamente às transformações no ambiente institucional e às crescentes expectativas sociais.

Ao consolidar uma gestão pautada na ética, na transparência e na responsabilidade, a SEDCON reafirma seu papel como agente promotor da cidadania e da justiça nas relações de consumo. O fortalecimento das práticas de integridade contribui não apenas para a conformidade legal, mas também para a construção de uma cultura organizacional orientada pela excelência no atendimento ao cidadão, conferindo legitimidade às ações da Secretaria e ampliando a confiança da população nos serviços públicos prestados.