

## OBJETIVO

### O324 - HARMONIA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

PROMOVER O EQUILÍBRIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO POR MEIO DA APLICAÇÃO DAS NORMAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM BENEFÍCIO DA SOCIEDADE

UNIDADE RESPONSÁVEL: 44202 - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL

## CARACTERIZAÇÃO

O Instituto de Defesa do Consumidor (PROCON/DF) é o órgão responsável pela missão de promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor, em benefício da sociedade, sendo importante destacar seus objetivos, vejamos:

- Suprir a vulnerabilidade do consumidor;
- Conscientizar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres nas relações de consumo; e
- Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo e harmonizar as relações consumeristas.

O órgão aconselha e recomenda, porém, exige posturas das grandes empresas e das agências reguladoras para a prestação de um serviço de qualidade ao consumidor, dialogando com poderes federais, estaduais e distritais para garantia da efetividade dos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

O PROCON busca uma atuação mais preventiva, conscientizando os fornecedores, a fim de diminuir a quantidade de autuações expedidas, por meio de uma fiscalização mais educativa e menos punitiva. Ele atua em conjunto com a Escola do Consumidor e demais órgãos distritais de competência afeta aos direitos do consumidor.

### PROBLEMAS

- Plataforma de Gestão de Defesa do Consumidor inadequada;
- Evasão dos servidores da carreira, a ensejar em reduzido quadro de servidores; e
- Estrutura administrativa e corpo técnico insuficiente.

Importante ressaltar que o quadro de servidores do PROCON/DF vem reduzindo drasticamente, a impactar sobremaneira na execução dos serviços prestados, considerando que o PROCON/DF possui 10 postos de atendimento e atua em 31 Regiões Administrativas, com uma estrutura administrativa insuficiente.

Nesse sentido, é fundamental um quadro de pessoal completo, para cumprir com eficiência a missão atribuída à Autarquia, como mediadora das relações de consumo e na defesa dos consumidores. A carência de servidores e a falta de sistemas compromete os serviços prestados, sobretudo, no tocante ao tempo de resposta e solução da demanda apresentada.

Com a quantidade reduzida de servidores, torna-se inviável a abertura de novos postos de atendimento, impedindo o alcance do objetivo do Governo de aproximar o cidadão do serviço público. Também, faz-se necessário especial atenção a uma estrutura de tecnologia da informação para suprir a deficiência do Instituto na universalização dos serviços ofertados à população e na melhoria dos sistemas e equipamentos necessários à modernização, agilidade e eficiência.

### OPORTUNIDADES

- Proximidade com órgãos do Distrito Federal e a possibilidade de cooperação técnica; e
- Aprimoramento de práticas de governança.

### DESAFIOS

- Aproximar e sensibilizar todos os atores envolvidos no mercado de consumo, notadamente, demais órgãos públicos que podem contribuir com a defesa do consumidor; e
- Implementação de sistemas de tecnologia de informação para o gerenciamento de atividades e processos.

## RESULTADOS ESPERADOS

- Melhoria na efetividade do serviço prestado ao cidadão, com diminuição nos tempos de resposta às notificações e às denúncias; e
- Difundir as melhores práticas de defesa do consumidor a consumidores e fornecedores.

## METAS 2024 - 2027

M1177 - CRIAR NÚCLEO DE ATENDIMENTO AOS SUPERENDIVIDADOS (IDC/PROCON)

M1178 - AUMENTAR EM 20% A OFERTA DE AÇÕES EDUCATIVAS EM TEMAS AFETOS AO DIREITO DO CONSUMIDOR (IDC/PROCON)

## INDICADORES

DENOMINAÇÃO DO INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	ÍNDICE DE REFERÊNCIA	DATA DE REFERÊNCIA	PERIODICIDADE	ÍNDICE DESEJADO	TENDÊNCIA	FONTE	UO RESPONSÁVEL	QTDE/ ÍNDICE É A SOMA DOS ANOS:	
IN10720 - RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO PRELIMINAR AO CONSUMIDOR	PERCENTUAL	-	-	Anual	2024	Maior, Melhor	SISTEMA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - PROCONSUMIDOR	44202(IDC/PROCON)	NÃO	
					>= 80,00					
					2025					>= 82,00
					2026					>= 83,00
2027	>= 85,00									
IN10721 - ESTABELECIMENTOS ATENDIDOS COM FISCALIZAÇÕES ORIENTADORAS PARA FORTALECER A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR	UNIDADE	-	-	Anual	2024	Maior, Melhor	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO	44202(IDC/PROCON)	SIM	
					>= 2.000,00					
					2025					>= 4.000,00
					2026					>= 6.000,00
2027	>= 8.000,00									
IN10722 - PESSOAS CONTEMPLADAS PELAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS DO CONSUMIDOR DESENVOLVIDAS PELA ESCOLA DO CONSUMIDOR	UNIDADE	-	-	Anual	2024	Maior, Melhor	ESCOLA DO CONSUMIDOR	44202(IDC/PROCON)	SIM	
					>= 1.000,00					
					2025					>= 3.000,00
					2026					>= 5.000,00
2027	>= 7.000,00									

## AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ALCANCE DO OBJETIVO

AÇÕES NÃO ORÇAMENTÁRIAS:

AN11000 - REALIZAÇÃO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS INTERNOS PARA MELHORAR A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (IDC/PROCON)

AN11001 - REALIZAÇÃO DE PARCERIA COM ENTIDADES DE EXCELÊNCIA JURÍDICA (IDC/PROCON)

#### AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

1564 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO

2267 - ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR

3045 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO

3678 - REALIZAÇÃO DE EVENTOS

4089 - CAPACITAÇÃO DE PESSOAS

#### OBJETIVO

**0354 - RESSOCIALIZAÇÃO E REINTEGRAÇÃO DOS REEDUCANDOS DO SISTEMA PRISIONAL DO DISTRITO FEDERAL**  
CONTRIBUIR PARA INCLUSÃO E REINTEGRAÇÃO SOCIAL DAS PESSOAS PRESAS E EGRESSAS DO SISTEMA PRISIONAL, DESENVOLVENDO SEUS POTENCIAIS COMO INDIVÍDUOS, CIDADÃOS E PROFISSIONAIS, DESENVOLVENDO PROGRAMAS VOLTADOS À CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DOS APENADOS, À PROMOÇÃO DE OPORTUNIDADES DE TRABALHO MEDIANTE CONTRATOS COM ÓRGÃOS PÚBLICOS E EMPRESAS PRIVADAS, A PROJETOS QUE FOMENTEM A ELEVAÇÃO DA ESCOLARIDADE, BEM COMO A PRESTAÇÃO DE APOIO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS DOS APENADO.

UNIDADE RESPONSÁVEL: 44201 - FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR

#### CARACTERIZAÇÃO

A Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal (FUNAP/DF), criada pela Lei n° 7.533, de 02 de setembro de 1986, integra a Administração Indireta do Governo do Distrito Federal e é uma entidade vinculada à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS/DF).

A FUNAP/DF tem como missão contribuir para inclusão e reintegração social das pessoas presas e egressas do sistema prisional, desenvolvendo seus potenciais como indivíduos, cidadãos e profissionais. Para tanto, a Fundação desenvolve programas voltados à capacitação profissional dos apenados, à promoção de oportunidades de trabalho mediante convênios com empresas públicas e privadas, a projetos que fomentem a elevação da escolaridade, bem como a prestação de apoio social às famílias dos apenados.

A atuação da FUNAP/DF na profissionalização do preso visa garantir que o sentenciado possa, durante o cumprimento da pena, adquirir conhecimentos que qualifiquem sua mão de obra para reinserção no mercado de trabalho e, conseqüentemente, possibilite a quebra do ciclo criminal deste indivíduo. Nesse aspecto, a Fundação mantém esforços na busca por parcerias que ofertem cursos profissionalizantes, como as vagas do PRONATEC Prisional, Programa do Governo Federal com foco nas pessoas presas.

Destaca-se que as parcerias, também englobam entes públicos do Governo do Distrito Federal e Empresas do Sistema S, como SENAI, SENAC e SEBRAE.

A promoção do trabalho para o preso, embasa-se no que preconiza a Lei n° 7.210, de 11 de julho de 1984, Lei de Execução Penal - LEP, como condição para o processo de ressocialização dos apenados.

A Fundação desenvolve projetos de incentivo ao trabalho sob dois eixos: *intramuros* e *extramuros*.

No âmbito *intramuros*, a FUNAP/DF mantém oficinas de profissionalização, no Centro de Internamento e Reeducação (CIR), voltadas aos internos em regime fechado, nas áreas de marcenaria, corte e costura, panificação, mecânica, serralheria e atividades agrícolas na Fazenda Papuda.

Quanto ao âmbito *extramuros*, fora do estabelecimento penal, quando o preso recebe a concessão do benefício para o trabalho externo e em regime aberto, a Fundação passa a atuar como intermediadora na alocação da mão de obra dos apenados, junto ao mercado de trabalho mediante convênios com empresas públicas, privadas e do terceiro setor. Por meio desses contratos, a FUNAP/DF possui 89 (oitenta e nove) contratos vigentes e 2.889 (dois mil, oitocentos e oitenta e nove) reeducandos inseridos em postos de trabalho, realizando funções produtivas em todo o Distrito Federal. Essa iniciativa propicia a reeducação e a geração de renda desses indivíduos, a fim de favorecer o processo de reingresso do apenado na sociedade.