

## 1. HISTÓRICO DA CRIAÇÃO E COMPETÊNCIAS

### Legislação Atualizada e Síntese das Competências

Criado em 1986 como Grupo Executivo de Defesa do Consumidor/PROCON-DF, transformado, em 1993, pela Lei Distrital nº 426/93, em Subsecretaria de Defesa do Consumidor, da Secretaria de Governo do Distrito Federal e, por fim, em Autarquia, em regime especial, pela Lei Distrital nº 2.668/2001 e, desde 2007, vinculada à Secretaria de Estado Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal. O Instituto de Defesa do Consumidor/PROCON-DF é regido pelo Decreto nº 38.927 de 13/03/2018.

De acordo com o regimento interno, o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal - IDC/PROCON, entidade autárquica de administração superior, sob regime especial, com autonomia administrativa e financeira, vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania, tem por finalidade promover a proteção e a defesa do consumidor, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXIII, e 170, inciso V, da Constituição Federal de 1988 e da Lei 8.078 , de 11 de setembro de 1990. Compete ao Instituto proceder à implementação e à execução das normas de defesa do consumidor, devendo:

- I - propor normas e executar ações de defesa do consumidor, na forma da lei;
- II - receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições apresentadas pelas entidades representativas da população e pelos consumidores individuais ou coletivos;
- III - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por meio de programas específicos;
- IV - funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e de sua admissibilidade, bem como dos recursos, observando as regras fixadas em lei;
- V - elaborar, atualizar e divulgar, semestralmente, no âmbito de sua competência, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, atendidas e não atendidas, e demais informações complementares sobre fornecedores de produtos e serviços;
- VI - coibir fraudes e abusos contra o consumidor, prestando-lhe orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- VII - autuar os responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo e aplicar-lhes sanções administrativas, na forma da legislação pertinente à proteção e à defesa do consumidor;
- VIII - fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança dos produtos e serviços, sem prejuízo das prerrogativas de outros órgãos de fiscalização, inspeção e auditoria;
- IX - estimular, por intermédio dos meios de comunicação de massa ou do contato direto com a população e associações, a defesa do consumidor;
- X - elaborar e implementar programas especiais de defesa e de proteção do consumidor;
- XI - acompanhar os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção do consumidor;
- XII - informar o consumidor sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e à proteção às relações de consumo;
- XIII - estabelecer parceria com instituições de ensino e de pesquisa para mútua colaboração na averiguação da qualidade de produtos;
- XIV - empreender gestões junto às entidades privadas, visando à colaboração na execução de programas referentes à defesa e proteção do consumidor;
- XV - alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;
- XVI - firmar convênios com entidades públicas e/ou privadas para prover a capacitação técnica do Instituto; e
- XVII - atender ao público, de forma presencial, eletrônica ou por via telefônica, com presteza e urbanidade, assegurando a todos igualdade de tratamento, velando pela rápida solução dos litígios e tentando, a qualquer tempo, conciliar as partes.

### FORÇA DE TRABALHO

Servidores	Atividade-Meio (Com cargo em comissão)	Atividade-Fim (Com cargo em comissão)	Atividade-Meio (Sem cargo em comissão)	Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)	Total
Efetivos do GDF	18	13	21	32	84
Comissionados sem vínculo efetivo	14	29	0	0	43
Requisitados de órgãos do GDF	2	2	0	0	4
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0
Estagiários	0	0	7	9	16
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	2	0	2
Outros - especificar	0	0	0	0	0
Subtotal	34	44	30	41	149
(-) Cedidos para outros órgãos	10	1	3	1	15
Total Geral	24	43	27	40	134

É imprescindível o fortalecimento da força de trabalho do PROCON/DF, por meio da nomeação dos candidatos aprovados em concurso público, com vistas ao provimento dos cargos efetivos atualmente vagos. De forma complementar, evidencia-se a necessidade de reestruturação organizacional, destinada a ampliar a capacidade institucional de atendimento à população e a aprimorar os mecanismos de gestão e de prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade.

Atualmente, a Autarquia conta com 134 colaboradores, distribuídos em 10 postos de atendimento ao consumidor, além de servidores e empregados alocados em áreas estratégicas, finalísticas e de suporte na sede administrativa. Essas unidades desempenham papel essencial para a gestão, a coordenação e a execução das atividades institucionais, garantindo o funcionamento mínimo das ações de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Distrito Federal.

O PROCON/DF exerce função essencial à ordem econômica e social, atuando na proteção dos direitos dos consumidores, na harmonização das relações de consumo e na prevenção e repressão de práticas abusivas no mercado. Trata-se de atividade típica de Estado, cuja continuidade, eficiência e efetividade são indispensáveis à garantia de direitos fundamentais da população e ao fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições públicas.

No exercício em análise, a Autarquia enfrenta situação crítica de insuficiência de força de trabalho, com déficit aproximado de 60% (sessenta por cento) em seu quadro de servidores efetivos. Esse cenário impacta de forma significativa a capacidade operacional do órgão, comprometendo o atendimento ao cidadão, a tramitação de processos administrativos, a execução de ações fiscalizatórias, a atuação jurídica e educativa, bem como as atividades de gestão administrativa, financeira e orçamentária, com reflexos diretos no cumprimento de suas competências legais e institucionais.

## **2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA**

### **0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS**

**Execução Orçamentária e Financeira**

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR INATIVO</b>	<b>47000,0</b>	<b>32882,0</b>	<b>32881,44</b>	<b>32881,44</b>
0120 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-- DISTRITO FEDERAL	47000,0	32882,0	32881,44	32881,44
<b>9001 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS</b>	<b>84426,0</b>	<b>195337,00</b>	<b>193989,63</b>	<b>193989,63</b>
0004 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS - DISTRITO FEDERAL	84426,0	195337,00	193989,63	193989,63
<b>9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL</b>	<b>180000,0</b>	<b>180000,00</b>	<b>122736,55</b>	<b>122736,55</b>
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	180000,0	180000,00	122736,55	122736,55
<b>9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES</b>	<b>173000,0</b>	<b>701907,0</b>	<b>656742,4</b>	<b>594182,4</b>
0028 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-- DISTRITO FEDERAL	173000,0	701907,0	656742,4	594182,4
<b>9127 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR ATIVO</b>	<b>196804,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0004 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR - DISTRITO FEDERAL	196804,0	0,0	0	0
<b>TOTAL - 0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS</b>	<b>681230,00</b>	<b>1110126,00</b>	<b>1006350,02</b>	<b>943790,02</b>

O Governo do Distrito Federal não autorizou o pagamento da conversão de licença-prêmio em pecúnia no exercício 2025 para os servidores que manifestaram interesse. Em razão disso, a ação 9127 não foi executada.

## Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>1564 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO</b>	1000,0	0,0	0	0
0005 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,0	0	0
<b>3045 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO</b>	1000,0	0,0	0	0
0001 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,0	0	0
<b>3678 - REALIZAÇÃO DE EVENTOS</b>	1000,0	0,0	0	0
0033 - REALIZAÇÃO DE EVENTOS - DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,0	0	0
<b>4089 - CAPACITAÇÃO DE PESSOAS</b>	500,0	0,0	0	0
0007 - CAPACITAÇÃO DE PESSOAS - DISTRITO FEDERAL	500,0	0,0	0	0
<b>1142 - AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS</b>	1000,0	907,70	0	0
0002 - AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS - DISTRITO FEDERAL	1000,0	907,70	0	0
<b>2267 - ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR</b>	1000,0	10,0	0	0
0001 - ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR - DISTRITO FEDERAL	1000,0	10,0	0	0
<b>TOTAL - 6211 - DIREITOS HUMANOS</b>	5500,00	917,70	0,00	0,00

Apesar do crescimento da demanda por atendimentos no âmbito do PROCON/DF e da necessidade de modernização de determinadas unidades, as ações orçamentárias nº 1564 e nº 3045 não foram executadas em razão da insuficiência da dotação orçamentária alocada à Autarquia.

Ressalta-se que a implementação dessas ações pressupõe, além da realização de reformas estruturais e da ampliação da capacidade física das unidades, o fortalecimento da força de trabalho, mediante a nomeação de candidatos aprovados em concurso público para o provimento de cargos efetivos vagos, bem como a reestruturação administrativa necessária à criação de funções de chefia e assessoramento. Tais providências são essenciais para viabilizar a implantação e o funcionamento de novos núcleos de atendimento ao consumidor.

Entretanto, o volume de recursos orçamentários consignado ao PROCON/DF mostrou-se insuficiente para suportar investimentos de maior vulto, tais como reformas estruturais significativas ou a criação de novas unidades de atendimento, o que inviabilizou a execução das referidas ações no período avaliado.

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Periodo	Desej 1º Ano	Alcanç 1º Ano	Desej 2º Ano	Alcanç 2º Ano	Desej 3º Ano	Alcanç 3º Ano	Desej 4º Ano	Alcanç 4º Ano	Fonte
10720 - RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO PRELIMINAR AO CONSUMIDOR	PERCENTUAL		01/01/2001	Anual	80,00	63,00	82,00	73,67	83,00	X	85,00	X	SISTEMA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - PROCONSUMIDOR
<b>Justificativa:</b> 2024 - A Carta de Informações Preliminares (CIP) é, como o próprio nome sugere, um documento inicial utilizado antes das etapas posteriores de reclamação e do processo administrativo. Seu objetivo principal é atuar como um aviso prévio para que o fornecedor tenha a oportunidade de atender à demanda do consumidor antes que a questão seja encaminhada para as demais instâncias administrativas. Ao receber a CIP, o fornecedor tem a chance de resolver a situação de forma ágil, evitando transtornos adicionais. Embora a resolutividade dependa diretamente da ação do fornecedor, a eficácia das atividades realizadas pelo PROCON/DF está diretamente relacionada à excelência no atendimento ao público em suas diversas tipologias, e não apenas pelas tratativas realizadas por meio da CIP. Esse compromisso envolve, entre outros aspectos, o fornecimento de orientações claras e precisas ao consumidor sobre seus direitos e deveres, o que pode reduzir significativamente o número de reclamações. Além disso, a instrução adequada das reclamações registradas e dos respectivos processos administrativos é um fator essencial para garantir um atendimento eficiente e eficaz. Para alcançar esses objetivos, é realizada supervisão e revisão contínua das atividades desempenhadas, além de promover iniciativas de capacitação e instrução para seus servidores. Em 2024, foram registrados 56.274 (cinquenta e seis mil duzentos e setenta e quatro) atendimentos, sendo 24.583 (vinte e quatro mil quinhentos e oitenta e três) reclamações; 30.895 (trinta mil oitocentos e noventa e cinco) consultas e 796 (setecentos e noventa e seis) denúncias. Assim, a resolutividade em fase de CIP no ano de 2024 foi de 63% (sessenta e três por cento).													
10721 - ESTABELECIMENTOS ATENDIDOS COM FISCALIZAÇÕES ORIENTADORAS PARA FORTALECER A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR	UNIDADE		01/01/2001	Anual	2000,00	2344,00	4000,00	2246,00	6000,00	X	8000,00	X	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
<b>Justificativa:</b> 2024 - Em 2024, foram realizadas 2.344 visitas educativas em que houve a lavratura de Auto de Constatação. Desse total, 1.781 procedimentos orientadores foram regularizados e resultaram em lavratura de Relatório de Visita e arquivamento sem sanção. Portanto, 75,9% dos estabelecimentos que receberam a visita orientadora da fiscalização, atenderam à notificação e regularizaram. É um percentual expressivo, o qual demonstra a efetividade das ações orientadoras no âmbito da fiscalização do PROCON/DF.													
2025 - Em 2025, foram realizadas 2.246 visitas educativas em que houve a lavratura de Auto de Constatação. Desse total, 1.672 procedimentos orientadores foram regularizados e resultaram em lavratura de Relatório de Visita e arquivamento sem sanção. Portanto, 74,4% dos estabelecimentos que receberam a visita orientadora da fiscalização, atenderam à notificação e regularizaram. É um percentual bastante elevado que demonstra a efetividade das ações orientadoras no âmbito da fiscalização.													
10722 - PESSOAS CONTEMPLADAS PELAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS DO CONSUMIDOR DESENVOLVIDAS PELA ESCOLA DO CONSUMIDOR	UNIDADE		01/01/2001	Anual	1000,00	2222,00	3000,00	3095,00	5000,00	X	7000,00	X	ESCOLA DO CONSUMIDOR
<b>Justificativa:</b> 2024 - A Escola do Consumidor do PROCON/DF aborda em suas atividades questões cruciais que impactam diretamente o cotidiano dos cidadãos, contribuindo para a construção de um conhecimento específico e prático sobre as relações de consumo. Por meio dessa abordagem, busca-se empoderar os consumidores, garantindo-lhes informações essenciais para exercerem seus direitos de forma consciente e eficaz no mercado de consumo. No ano de 2024, 588 pessoas foram capacitadas por meio de palestras e cursos. Além disso, os conteúdos disponibilizados no canal do YouTube alcançaram 1.634 visualizações, ampliando o acesso à educação em direitos do consumidor.													
2025 - No ano de 2025, foram realizadas ações educativas com foco nas principais relações de consumo do cotidiano, contemplando consumidores e fornecedores, com vistas à conscientização acerca de direitos e deveres nas relações de consumo. Estima-se que mais de 1.000 consumidores foram alcançados com distribuição de folders e postagens em redes sociais. Ainda, foi o ano com o maior número de palestras realizadas, sendo 41 palestras, com 2.095 participantes contemplados pela Escola do Consumidor, evidenciando a ampliação do alcance das ações educativas e o fortalecimento da política institucional de educação para o consumo.													

## 6217 - DF MAIS SEGURO

### Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA	250000,0	142959,00	129217,39	110663,05
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA- PROCON-DISTRITO FEDERAL	250000,0	142959,00	129217,39	110663,05
<b>TOTAL - 6217 - DF MAIS SEGURO</b>	<b>250000,00</b>	<b>142959,00</b>	<b>129217,39</b>	<b>110663,05</b>

O PROCON/DF, por meio do Programa Reintegra Cidadão, desempenha um papel importante na reintegração e socialização de detentos do sistema carcerário do Distrito Federal. Esses indivíduos realizam, prioritariamente, atividades administrativas, como arquivamento, digitalização, inserção de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), entre outras tarefas. Os participantes têm aprendido novos ofícios e demonstrado significativa aptidão no desenvolvimento de atividades que exigem habilidade e capacidade técnica. Essa experiência

permite não apenas vislumbrar grandes avanços no processo de ressocialização, mas também evidencia o impacto positivo que a Autarquia tem na vida desses apenados, contribuindo para sua reintegração na sociedade de maneira produtiva e digna.

#### 8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO

##### Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>3467 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS</b>	<b>28000,0</b>	<b>15898,86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0043 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS-- DISTRITO FEDERAL	28000,0	15898,86	0	0
<b>4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES</b>	<b>20000,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0065 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	0,0	0	0
<b>8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL</b>	<b>17183526,0</b>	<b>17795471,00</b>	<b>17380165,34</b>	<b>17315982,44</b>
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON-DISTRITO FEDERAL	17183526,0	17795471,00	17380165,34	17315982,44
<b>8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES</b>	<b>1170798,0</b>	<b>1185285,00</b>	<b>986489,85</b>	<b>979463,79</b>
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	1170798,0	1185285,00	986489,85	979463,79
<b>8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA</b>	<b>65319,0</b>	<b>64165,0</b>	<b>64164,64</b>	<b>40449,60</b>
0037 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA- INSTITUCIONAL- DISTRITO FEDERAL	65319,0	64165,0	64164,64	40449,60
<b>8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS</b>	<b>1451419,0</b>	<b>1647549,00</b>	<b>1646543,59</b>	<b>1587962,19</b>
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON- DISTRITO FEDERAL	1451419,0	1647549,00	1646543,59	1587962,19
<b>1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO</b>	<b>1000,0</b>	<b>907,70</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0078 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO - DISTRITO FEDERAL	1000,0	907,70	0	0
<b>2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>800,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO- PROCON-DISTRITO FEDERAL	800,0	0,0	0	0
<b>TOTAL - 8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO</b>	<b>19920862,00</b>	<b>20709276,56</b>	<b>20077363,42</b>	<b>19923858,02</b>

Ação 3467 - Os recursos consignados no orçamento foram insuficientes para viabilizar a aquisição dos equipamentos previstos, impossibilitando a execução integral da ação no exercício de referência.

Ação 4088 – Os recursos alocados no Quadro de Detalhamento de Despesas (QDD) do PROCON/DF, aprovados na Lei Orçamentária Anual - LOA 2025, mostraram-se insuficientes para a implementação de um programa de capacitação de caráter abrangente. A ação tinha por objetivo atender às demandas de capacitação identificadas junto a servidores e gestores, fundamentadas em levantamento de competências necessárias à execução eficiente das atividades institucionais, cuja implementação restou comprometida em razão da limitação orçamentária.

Ação 1471 - Os recursos consignados no orçamento foram insuficientes, havendo a necessidade de priorizar ações essenciais à manutenção da autarquia.

Ação 2557 - Os recursos consignados no orçamento foram insuficientes, havendo a necessidade de priorizar ações essenciais à manutenção da autarquia.

### **3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

#### **Realizações extraordinárias.**

No exercício de 2025, o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – PROCON/DF desenvolveu ações integradas nas áreas de educação para o consumo, atendimento ao consumidor, comunicação institucional, atuação jurídica e fiscalização, reafirmando seu papel estratégico na proteção e defesa dos direitos do consumidor, na prevenção de conflitos de consumo e no fortalecimento da cidadania consumerista no Distrito Federal.

A Escola do Consumidor executou ações vinculadas ao Programa de Educação em Direitos do Consumidor, com foco na formação cidadã, na mitigação da vulnerabilidade informacional e na prevenção de conflitos de consumo. Ao longo do exercício, foram realizadas 41 palestras educativas, alcançando 2.095 participantes, o maior público já atendido pela unidade em um único ano, evidenciando a ampliação do alcance institucional e a consolidação da política pública de educação para o consumo.

Complementarmente, foram produzidos folders educativos e realizadas postagens institucionais em redes sociais, ampliando a difusão de conteúdos em linguagem clara e acessível, com alcance ampliado e caráter preventivo. As ações abordaram temas relacionados às principais relações de consumo do cotidiano, como oferta, publicidade, garantias, práticas abusivas, serviços essenciais, consumo digital e educação financeira, sendo realizadas em formatos presenciais e digitais, o que possibilitou maior capilaridade territorial e diversificação do público atendido.

O desempenho registrado em 2025 consolidou a Escola do Consumidor como unidade estratégica, contribuindo para o fortalecimento da imagem do PROCON/DF como órgão orientador, educativo e preventivo.

Por meio da Assessoria de Comunicação Social, executou ações voltadas ao fortalecimento da transparência, da comunicação pública e da educação para o consumo. Ao longo do exercício, foram produzidos e divulgados 15 releases institucionais, atendidas demandas diárias da imprensa e acompanhadas entrevistas institucionais, resultando em 501 citações do PROCON/DF na mídia, das quais 499 com abordagem positiva.

Em 2025, foram realizados um total de 57.980 atendimentos, compreendendo 26.214 reclamações formalizadas, 27.045 consultas, 687 denúncias encaminhadas à Diretoria de Fiscalização, 4.035 atendimentos via sistema de petionamento eletrônico. O aumento de 7,1% no número de reclamações em relação a 2024 evidencia o fortalecimento da confiança da população nos serviços prestados pelo PROCON/DF, consolidando o órgão como canal legítimo e acessível para a defesa dos direitos do consumidor, apesar das dificuldades de pessoal que a autarquia enfrenta atualmente.

No âmbito das ações externas, foram realizadas 43 atividades externas, educativas e de orientação ao consumidor e 04 mutirões de renegociação de dívidas, próprios ou em parceria com a SENACON. A autarquia também manteve atuação integrada com outros órgãos, com destaque para o tratamento de expedientes oriundos da Polícia Civil e do Ministério Público, bem como para a renovação do Acordo de Cooperação Técnica com a empresa Claro S.A.

A Fiscalização do PROCO/DF, realizou ações de ofício e orientadoras, bem como operações temáticas ao longo do exercício, incluindo campanhas como Volta às Aulas, Semana do Consumidor, Páscoa, Black Friday e Natal, além de fiscalizações conjuntas com outros órgãos e atendimento a denúncias de consumidores.

Como resultados, foram lavrados 762 Autos de Infração, 2.246 Autos de Constatação, 2.129 Relatórios de Visita, 71 Notificações e cinco Autos de Apreensão.

De forma integrada, as ações desenvolvidas pelo PROCON/DF em 2025 contribuíram para o fortalecimento da política pública de defesa do consumidor no Distrito Federal, ampliando o acesso da população aos serviços, promovendo a educação para o consumo, assegurando a fiscalização do mercado e garantindo maior transparência e efetividade na atuação institucional. Apesar das limitações estruturais e de pessoal, o Instituto manteve elevado nível de entrega, reafirmando seu compromisso com a proteção dos direitos dos consumidores.

### **4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE**

#### **Análise das realizações, dificuldades encontradas e perspectivas para o próximo exercício.**

##### **a) Análise das realizações**

Apesar do cenário restritivo de recursos humanos e orçamentários, o PROCON/DF manteve, ao longo do exercício, a continuidade dos serviços essenciais de proteção e defesa do consumidor, assegurando o funcionamento de 10 postos de atendimento responsáveis por atender as demandas das 35 Regiões Administrativas do Distrito Federal. A Autarquia preservou sua atuação nas áreas de atendimento ao consumidor, fiscalização do mercado, educação para o consumo, comunicação institucional e contencioso administrativo, demonstrando capacidade de adaptação e elevado comprometimento de sua força de trabalho.

Mesmo com quadro reduzido de servidores, foram executadas ações relevantes previstas nos instrumentos governamentais, especialmente aquelas voltadas à orientação e à educação do consumidor, à mediação de conflitos e à fiscalização orientadora, contribuindo para o equilíbrio das relações de consumo e para a mitigação da vulnerabilidade do consumidor. A manutenção dessas entregas, contudo, ocorreu à custa de esforços adicionais das equipes, com sobrecarga de atividades e limitação da capacidade de expansão e inovação dos serviços.

##### **b) Dificuldades encontradas**

O principal desafio enfrentado pelo PROCON/DF refere-se à significativa redução de seu quadro de servidores ao longo dos últimos anos,

resultando em déficit de pessoal incompatível com a complexidade e a abrangência das atribuições institucionais. Tal situação compromete a eficiência operacional, limita a capacidade de resposta às demandas crescentes da população e impacta diretamente a qualidade, a tempestividade e a sustentabilidade dos serviços prestados.

A escassez de recursos humanos é agravada pela insuficiência orçamentária, uma vez que o orçamento consignado ao PROCON/DF nas Leis Orçamentárias Anuais é o menor entre as autarquias do Distrito Federal. Essa restrição financeira dificulta investimentos em infraestrutura, tecnologia da informação e comunicação (TIC), capacitação de servidores, modernização de sistemas e ampliação da rede de atendimento, afetando o cumprimento integral das metas estabelecidas no PPA.

Adicionalmente, a inexistência de cargos com perfil especializado em TIC na carreira de Defesa do Consumidor limita a capacidade de digitalização e inovação institucional, mantendo dependência de sistemas obsoletos e processos manuais, o que eleva custos operacionais, reduz a eficiência e dificulta a universalização do acesso aos serviços do PROCON/DF.

c) Perspectivas para o próximo exercício

Para o próximo exercício, o PROCON/DF projeta a adoção de medidas estruturantes voltadas à recomposição e ao fortalecimento de sua capacidade institucional. Dentre as prioridades, destaca-se a nomeação dos candidatos aprovados no 2º Concurso Público do PROCON/DF, realizado em 2023, como medida imprescindível para recompor o quadro de pessoal, equilibrar a carga de trabalho e assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população.

Também se apresenta como perspectiva estratégica a reestruturação administrativa e da carreira de Defesa do Consumidor, com vistas à modernização organizacional, à criação de perfis profissionais compatíveis com as demandas atuais, especialmente na área de TIC, e ao aprimoramento dos processos internos de gestão e de execução das atividades finalísticas.

Adicionalmente, o PROCON/DF pretende ampliar parcerias institucionais com a Escola do Consumidor, órgãos públicos e entidades da sociedade civil, como estratégia de expansão do alcance das ações educativas, bem como intensificar ações fiscalizatórias e campanhas educativas integradas com outros órgãos e agências reguladoras. Estão previstas, ainda, a digitalização dos serviços por meio da aquisição de sistemas integrados, a implementação de atendimento especializado ao consumidor superendividado e a criação de novos postos de atendimento em regiões administrativas estratégicas.

Essas iniciativas, entretanto, estão condicionadas à ampliação da dotação orçamentária e à recomposição do quadro de servidores, sendo imprescindível o fortalecimento institucional do PROCON/DF para garantir a manutenção, a expansão e a qualificação das políticas públicas de defesa do consumidor. O enfrentamento desses desafios é essencial para que a Autarquia continue a cumprir sua missão constitucional, promovendo um ambiente de consumo mais justo, equilibrado e sustentável no Distrito Federal.

**Identificação dos Responsáveis**

**RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:**

Agente de Planejamento: ADAO CUSTODIO TORRES

Telefone: (61)3318-7720 e-mail de contato: adao.torres@procon.df.gov.br

Assinatura: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome do Titular da Unidade Orçamentária: VANESSA PEREIRA

Telefone: (61) 3218-7710 e-mail de contato: vanessa.pereira@procon.df.gov.br

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome do Ordenador de Despesas da Unidade Orçamentária: MARCELANIA DA SILVA RODRIGUES

Telefone: (61)3397-6988 e-mail de contato: marcelaniasr@gmail.com

Assinatura: \_\_\_\_\_