

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 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 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	21	15	16	35	87
Comissionados sem vínculo efetivo	12	31	0	0	43
Requisitados de órgãos do GDF	5	1	1	0	7
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0
Estagiários	0	0	2	2	4
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	5	0	5
Outros - especificar	0	0	0	0	0
Subtotal	38	47	24	37	146

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
(-) Cedidos para outros órgãos	2	0	1	2	5
Total Geral	36	47	23	35	141

Torna-se imperioso robustecer a força de trabalho do PROCON/DF através da realização de concurso público para preenchimento dos cargos efetivos vagos e de uma reestrutura administrativa dos cargos em comissão. Os 141 servidores são distribuídos em 10 postos de atendimento ao consumidor, ainda, lotados em diversas áreas fim e meio indispensáveis à gestão e execução dos serviços prestados pela Autarquia.

2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA

0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9001 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	90000,0	90000,00	77840,08	77840,08
0026 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS--DISTRITO FEDERAL	90000,0	90000,00	77840,08	77840,08
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	20000,0	15000,0	764,75	764,75
0120 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA--DISTRITO FEDERAL	20000,0	15000,0	764,75	764,75
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL	145000,0	145000,0	41995,85	41995,85
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES--PROCON-DISTRITO FEDERAL	145000,0	145000,0	41995,85	41995,85
9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	289440,0	269218,00	149503,80	126991,80
0028 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES--DISTRITO FEDERAL	289440,0	269218,00	149503,80	126991,80
TOTAL - 0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	544440,00	519218,00	270104,48	247592,48

Trata-se de pagamento de Indenização de Transporte - IT aos Fiscais de Defesa do Consumidor. A indenização é devida para ressarcir custos com manutenção e combustível quando utilizado veículo próprio para exercer as atividades de fiscalização. As ações de fiscalização são realizadas em dupla e há em média 12 equipes de fiscalização trabalhando externamente simultaneamente. As fiscalizações ocorrem primordialmente com a utilização de meios próprios de locomoção pelos fiscais, havendo a utilização de carro oficial em Regiões Administrativas mais isoladas da área central. Vale registrar que o valor da Indenização de Transporte - IT prevista em lei para os fiscais data de 2010 e está desatualizado devido às altas inflacionárias e aumento no preço dos combustíveis nos últimos 11 (onze) anos. Tal fato ocasiona limitações na locomoção dos fiscais e dificuldades na execução dos serviços prestados ao cidadão consumidor do Distrito Federal. Ademais, os Fiscais do PROCON/DF integram a Força Tarefa de combate à pandemia de COVID-19, coordenada pela Secretaria de Segurança Pública.

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
1564 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO	1000,0	0,00	0	0
0005 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,00	0	0
3045 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO	1000,0	0,00	0	0
0001 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,00	0	0
TOTAL - 6211 - DIREITOS HUMANOS	2000,00	0,00	0,00	0,00

Apesar da crescente demanda de atendimento do PROCON/DF e da necessidade de modernização de algumas unidades, não foi possível executar as ações 1564 e 3045 devido à dotação orçamentária insuficiente destinada ao orçamento do PROCON/DF. Ademais, a criação de uma nova unidade demanda um implemento no quadro precário de servidores efetivos mediante a realização de concurso público para preenchimento dos cargos vagos e de reestrutura administrativa criando novos cargos de chefia e assessoramento na estrutura do PROCON/DF para abranger as atividades decorrentes de um novo núcleo de atendimento.

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Periodo	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Fonte
					1º Ano	1º Ano	2º Ano	2º Ano	3º Ano	3º Ano	4º Ano	4º Ano	
10220 - RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO	PERCENTUAL		01/01/2001	Mensal	70,00	72,38	72,00	74,50	74,00	X	76,00	X	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI
<p>Justificativa: 2020 - É importante registrar que o índice de RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO não é um parâmetro adequado para indicar resultados da DIRFIS, uma vez que a resolutividade depende da regularização por parte do fornecedor e não de uma ação dos agentes de fiscalização.</p> <p>2021 - É importante registrar que o índice de RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO não é um parâmetro adequado para indicar resultados da DIRFIS, uma vez que a resolutividade depende da regularização por parte do fornecedor e não de uma ação dos agentes de fiscalização.</p> <p>2022 - X</p> <p>2023 - X</p>													
10217 - RESOLUTIVIDADE EM AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO	PERCENTUAL	34,64	01/05/2019	Mensal	45,00	55,00	50,00	46,31	55,00	X	60,00	X	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p>Justificativa: 2020 - O índice foi apurado com referência às audiências realizadas pela Diretoria Jurídica, em parceria com o CEJUSC/TJDFT, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 e das quais teve como resultado o realização, com ou sem acordo. Foram descartadas, do número, as audiências não realizadas pelos diversos motivos (ausência de comparecimento das partes, inviabilidade técnica, etc.), uma vez que nestas é impossível apurar o resultado.</p> <p>2021 - O índice foi apurado com referência às audiências realizadas pela Diretoria Jurídica, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 e das quais teve como resultado o realização, com ou sem acordo. A realização de audiência depende de interesse prévio das partes e disponibilidade para pauta, o que torna variável o batimento de meta no quantitativo. Isto porque a resolutividade da reclamação depende de ajuste de vontade entre o fornecedor e o consumidor, cabendo a este Instituto, intermediar a relação de</p> <p>2022 - X</p> <p>2023 - X</p>													
10218 - RESOLUTIVIDADE EM TERMO DE NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR	PERCENTUAL	42,00	01/05/2019	Mensal	45,00	59,91	50,00	50,17	55,00	X	60,00	X	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Period	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Fonte	
					1º Ano	1º Ano	2º Ano	2º Ano	3º Ano	3º Ano	4º Ano	4º Ano		
<p>Justificativa: 2020 - O índice foi apurado com referência às reclamações analisadas e classificadas pela Diretoria Jurídica no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 e das quais teve como resultado a reclamação como fundamenta (atendida ou não atendida).Cumpr esclarecer que a resolutividade da reclamação depende de ajuste de vontade entre o fornecedor e o consumidor, cabendo a este Instituto, por meio das áreas operacionais, intermediar a relação de consumo, propondo o seu equilíbrio e a sua harmonização.</p> <p>2021 - O índice foi apurado com referência às reclamações analisadas e classificadas pela Diretoria Jurídica no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 e das quais teve como resultado a reclamação como fundamenta (atendida ou não atendida).Cumpr esclarecer que a resolutividade da reclamação depende de ajuste de vontade entre o fornecedor e o consumidor, cabendo a este Instituto, por meio das áreas operacionais, intermediar a relação de consumo, propondo o seu equilíbrio e a sua harmonização.</p> <p>2022 - X</p> <p>2023 - X</p>														
10219 - RESOLUTIVIDADE EM CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES - CIP	PERCENTUAL	80,00	01/05/2019	Mensal	80,00	77,58	85,00	68,29	85,00	X		85,00	X	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p>Justificativa: 2020 - Avalia-se que a resolutividade em CIP não é um indicador apropriado para verificar as atividades da Diretoria de Atendimento ao Consumidor - DAC e setores vinculados uma vez que tal tipologia é uma dentre outros mais (Abertura Direta da Reclamação, Atendimento Preliminar, Encaminhamento à Fiscalização, Extra Procon e Simples Consulta) que realizam a tratativa das demandas apresentadas pela população ao PROCON/DF. Lembrando que não cabe ao PROCON/DF a escolha arbitrária da tipologia do atendimento no ato de seu registro, uma vez que tal ação deve seguir diretrizes da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON. Assim, se o cidadão apresenta a demanda X ao PROCON/DF este deverá classifica-lo de acordo com as orientações da SENACON. A resolutividade em CIP depende principalmente da regularização por parte do fornecedor frente à demanda do consumidor e não de uma ação direta da Diretoria de Atendimento ao Consumidor.</p> <p>2021 - A resolutividade em CIP depende principalmente da regularização por parte do fornecedor frente à demanda do consumidor e não de uma ação direta do órgão, depende do interesse prévio das partes e disponibilidade, o que torna variável o batimento de meta no quantitativo. Isto porque a resolutividade depende de ajuste de vontade entre o fornecedor e o consumidor, cabendo a este Instituto, por meio das áreas operacionais, intermediar a relação de consumo, propondo o seu equilíbrio e a sua harmonizaçã</p> <p>2022 - X</p> <p>2023 - X</p>														

O índice de resolutividade apurado no período foi de 85,12 %. No ano anterior, foi de 65,12%. Cumpr esclarecer que o índice de resolutividade de reclamações fundamentadas abaixo do 100% não indica ausência de prestação de serviço eficaz pelo PROCON-DF. A resolutividade da reclamação depende de ajuste de vontade entre o fornecedor e o consumidor, cabendo a este Instituto, por meio das áreas operacionais, intermediar a relação de consumo e respectiva demanda, propondo o seu equilíbrio e a sua harmonização. Entretanto, a resolução prática da reclamação dependerá da ação das partes, em optarem por resolver amigavelmente o problema objeto do processo administrativo.

6217 - SEGURANÇA PÚBLICA

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA	288000,0	128600,00	128600,00	105529,29
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA - PROCON-DISTRITO FEDERAL	288000,0	128600,00	128600,00	105529,29
TOTAL - 6217 - SEGURANÇA PÚBLICA	288000,00	128600,00	128600,00	105529,29

O PROCON/DF, por intermédio do Programa Reintegra Cidadão, colabora para a reintegração e socialização de detentos do sistema carcerário do Distrito Federal, os quais desenvolvem precipuamente atividades administrativas, tais como arquivamento, digitalização, inserção de processos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, entre outras atividades. Os detentos têm aprendido ofícios novos e demonstrado boa capacidade para o desenvolvimento de atividades que demandam habilidade e capacidade técnica. Desta forma, é possível perceber grandes expectativas tanto na ressocialização, quanto na contribuição que a Autarquia exerce nas vidas desses apenados.

8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
----------------	-----	--------------------	-----------	-----------

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
3467 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS	10000,0	2300,00	2300,0	2300,0
0043 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS-- DISTRITO FEDERAL	10000,0	2300,00	2300,0	2300,0
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	20000,0	0,00	0	0
0065 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	0,00	0	0
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	10900090,0	12239874,00	12221465,13	12212280,57
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON- DISTRITO FEDERAL	10900090,0	12239874,00	12221465,13	12212280,57
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	707800,0	709700,00	636590,49	636590,49
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	707800,0	709700,00	636590,49	636590,49
8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	70000,0	70000,0	70000,00	49903,84
0037 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA-- DISTRITO FEDERAL	70000,0	70000,0	70000,00	49903,84
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	953334,0	1425422,00	1404515,77	1199844,57
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON- DISTRITO FEDERAL	953334,0	1425422,00	1404515,77	1199844,57
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2000,0	0,00	0	0
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO- PROCON-DISTRITO FEDERAL	2000,0	0,00	0	0
TOTAL - 8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO	12663224,00	14447296,00	14334871,39	14100919,47

Os recursos destinados à Gestão e Manutenção mostram-se insuficientes para o cumprimento das despesas básicas de manutenção da Autarquia, atrapalhando o fiel cumprimento da missão institucional a que o PROCON/DF se destina. Atividades como Notificação à Fornecedores e Consumidores restaram prejudicados em razão da limitação de orçamento para execução da publicação de editais de notificação às empresas e emissão de notificações via correios.

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

No início de 2021, os atendimentos ao consumidor passaram a ser de forma agendada, através do Serviço de Agendamentos do Distrito Federal - Agenda DF o que representou uma significativa melhoria na qualidade do serviço oferecido, promovendo a devida gestão de filas e tempo de espera, tornando o atendimento célere e evitando aglomerações. Com a medida é possível assegurar a presença de um servidor apto a atender o cidadão, mensurar com precisão a demanda diária de atendimentos para cada Núcleo de Atendimento e adequar o número de vagas à capacidade numérica de seu quadro de servidores. Em 2021, foram realizados quase 40.000 agendamentos.

Também houve sensíveis melhorias ao serviço de atendimento telefônico à população consumerista do Distrito Federal por meio do atendimento pelo número de telefone 151 que passou a ser fornecido dentro da Central Telefônica - 156 do Governo do Distrito Federal. O sistema anterior não conferia robustez suficiente para atender ao volume de atendimentos diários, implicando em falhas como linhas ocupadas, queda nas ligações em andamento, filas de espera sem gestão ou informativo de expectativa de atendimento. No ano, foram realizados 28.291 atendimentos através do canal de teleatendimento 151.

A mudança promovida na central de teleatendimento 151 esse ano, foi bastante positiva, diminuindo consideravelmente o número de reclamações na ouvidoria e atendendo uma demanda importante da sociedade. Após a transferência para a central 156 do GDF em fevereiro desse ano, a qual tem maior e melhor estrutura para ofertar esse tipo de atendimento ao cidadão, o assunto "Atendimento da Central de teleatendimento 151" vem caindo de posição e até saindo do rol dos 10 mais demandados. Caiu para o 12º lugar, no mesmo trimestre do ano passado estava em 3º lugar nos mais demandados. Houve uma redução de 55% nas ouvidorias registradas.

Foram realizados mutirões de negociação de dívidas de forma virtual, com o objetivo primordial de sensibilizar consumidores e fornecedores acerca da importância da educação financeira na prevenção do superendividamento e na estruturação de uma vida financeira saudável. Na ocasião, 923 cidadãos se beneficiaram da ação. Cumpre destacar que os mutirões são realizados sempre sob a imprescindível condição de que a renegociação oferecida represente vantagem negocial ao consumidor se comparada às condições normalmente oferecidas. O PROCON/DF atua como elemento facilitador entre devedores e credores.

O PROCON/DF recebeu mais um prêmio "Índice de Transparência Ativa" da Controladoria-Geral do Distrito Federal, por ser um dos órgãos do Poder Executivo Distrital a atingir 100% de transparência com as informações que oferece à população no seu site institucional.

Foram veiculadas 455 matérias (em Sites, TV e Rádio em canais diversos) com a participação do PROCON/DF orientando a população acerca de temas diversos e relevantes sobre seus direitos de consumidor. Registrou mais de 65.000 atendimentos ao consumidor. Foram realizados diversos mutirões de processos administrativos com intuito de otimizar e dar celeridade aos serviços. A Fiscalização do PROCON/DF integrou a Força Tarefa de fiscalização conjunta de combate à pandemia de COVID-19, coordenada pela Secretaria de Segurança Pública, ainda, atuou de forma preventiva no mercado de consumo, educando, orientando e acompanhando fornecedores e consumidores acerca dos seus deveres e direitos com o objetivo de coibir práticas infrativas às normas de defesa do consumidor, destacando-se: Operação Páscoa; Operação Dia Mundial da Segurança dos Alimentos; Operação Petróleo Real; Operação Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência; Operação Dia das Crianças; Operação Natal.

Por fim, foi implantado o site da Escola do Consumidor(<https://escola.procon.df.gov.br/>), com informações voltadas ao público em geral, incluindo organização da legislação consumerista e uma detalhada seção de perguntas frequentes. Também foi desenvolvido e criado canal no Youtube, com 90 vídeos de orientação ao consumidor publicados e cerca de 20 mil visualizações. Também através da Escola do Consumidor cuja finalidade é promover orientação e educação ao consumidor e ao fornecedor, foi dada capacitação gratuita acerca de educação financeira para os consumidores do Distrito Federal.

4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

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

Nos últimos anos o quadro de servidores do PROCON/DF vem sendo reduzido drasticamente, o que impacta sobremaneira na execução dos serviços prestados, considerando que o PROCON/DF possui 10 postos de atendimento e atua em 31 Regiões Administrativas. Por possuir como atribuição principal a prestação de serviços à população, requer-se como insumo principal um quadro de pessoal completo contendo no mínimo o quantitativo definido na Lei de Criação da Carreira de Defesa do Consumidor, de forma que se possa cumprir os objetivos que ensejaram a criação da Autarquia e se faça reconhecer toda a importância de seu papel no equilíbrio das relações de consumo e na defesa dos consumidores. O preenchimento dos cargos vagos é um fator crítico de sucesso a todos os demais planos e ações da Autarquia que presta relevantes serviços de atendimento à população.

É necessário também promover a reestruturação administrativa da Autarquia melhorando as condições de trabalho, aprimorando a gestão do órgão, equalizando a carga de trabalho, privilegiando a especialização e a melhoria dos processos e atividades. Salienta-se que o não-atendimento das metas, ações e objetivos definidos no Plano Plurianual tem como principais responsáveis o déficit de pessoal e a inexistência de uma estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), quer seja para executar diretamente os projetos/programas, quer seja para terceirizar a execução elaborando projetos básicos/termos de referência e fiscalizando sua implantação. Dessa forma, faz-se necessário dispensar atenção especial 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. A modernização do Instituto passa necessariamente por tecnologias de domínio de profissionais técnicos especializados em TIC, cuja característica não é suprida pelos cargos atualmente existentes na carreira. Cumpre ressaltar que uma estrutura visando automação dos processos/atendimentos minimiza a necessidade da contratação de pessoal em virtude da eficiência e eficácia que se conquista. Por fim, cabe ao órgão realizar as contratações que envolvam a aquisição de computadores, a contratação de fábrica de software, a contratação de sistemas de atendimento, a automação de processos, entre outros.

Uma grande dificuldade também é que o Orçamento Fiscal aprovado para o PROCON/DF nas Leis Orçamentárias Anuais é o menor dentre todas as Autarquias do Distrito Federal, resultando em uma enorme dificuldade em cumprir a importante missão constitucional que lhe é conferida. Nos últimos anos, enfrentamos dificuldades na manutenção dos serviços prestados à população em razão da escassez orçamentária, no que tange à impossibilidade de incremento nos contratos de serviços essenciais que houveram aumento na demanda em virtude da pandemia, tais como serviços de postagem e publicações oficiais do Instituto.

Desse modo, para que seja possível cumprir a incumbência de proteção constitucional do consumidor a partir dessa tríplice determinação constitucional: promover a defesa dos consumidores (art. 5º, XXXII, da CF); assegurar a tutela do consumidor como princípio geral da atividade econômica (art. 170, V, da CF); e, por fim, fazer cumprir a sistematização desta proteção especial através do Código de Defesa do Consumidor (art. 48 do ADCT) é preciso que o Estado reconheça a necessidade de fornecer condições mínimas ao exercício da missão institucional para o qual esta Autarquia foi criada.

Outras perspectivas para 2022:

Realização de concurso público;

Reestruturação da carreira e administrativa do PROCON/DF;

Aumento de Parcerias por meio da Escola do Consumidor e Entidades Públicas e Cíveis com o intuito de capacitar o maior número de cidadãos.

Aumento e ampliação das ações fiscalizatórias, bem como a realização de Campanhas Educativas pela Fiscalização do PROCON/DF e atuação mais integrada com outros órgãos e agências fiscalizadoras;

Aprimoramento dos expedientes, documentos e processos fiscalizatórios;

Modernização dos equipamentos de informática;

Atualização do valor da indenização de transporte dos fiscais;

Aquisição de veículo oficial identificado para ações de fiscalização;

Criação de novos cursos na Escola do Consumidor, especialmente sobre LGPD e assuntos relacionados a tecnologia da informação no consumo;

Aproximação junto a entidades que promovem defesa de pessoas com deficiências, para iniciar parcerias na divulgação dos seus direitos;

Criação de plataforma para disponibilizar cursos on-line promovidos pela Escola do Consumidor de modo automatizado e com certificação;

Implementação de Atendimento Especializado ao Consumidor Superendividado;

Iniciar projeto piloto com professores da rede de ensino pública da Secretaria de Educação pra levar através da Escola do Consumidor educação ao consumo.

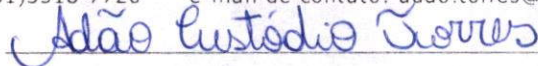
Identificação dos Responsáveis

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: ADAO CUSTODIO TORRES

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

Assinatura:

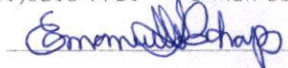


RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: EMANUELLE FERNANDES ROCHA

Telefone: (61)3218-7721 e-mail de contato: emanuelle.rocha@procon.df.gov.br

Assinatura:

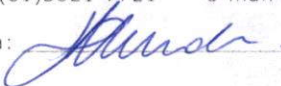


RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: LARA PEREIRA MENDES

Telefone: (61)3321-7721 e-mail de contato: lara.mendes@procon.df.gov.br

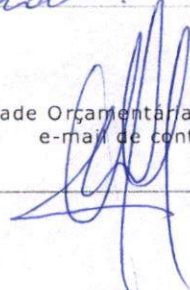
Assinatura:



Nome do Titular da Unidade Orçamentária: MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO

Telefone: (61)3218-7704 e-mail de contato: marcelo.nascimento@procon.df.gov.br

Assinatura:



Nome do Ordenador de Despesas da Unidade Orçamentária: IVON LIMA DOS SANTOS

Telefone: (61)99264-7715 e-mail de contato: ivon.santos@procon.df.gov.br

Assinatura:

