

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. 50, 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 - atuar 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	22	14	12	37	85
Comissionados sem vínculo efetivo	12	31	0	0	43
Requisitados de órgãos do GDF	2	1	1	0	4
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0
Estagiários	0	0	4	5	9
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	0	5	5
Outros - especificar	0	0	0	0	0
Subtotal	36	46	17	47	146
(-) Cedidos para outros órgãos	2	1	1	1	5
Total Geral	34	45	16	46	141

2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA**6211 - DIREITOS HUMANOS****Execução Orçamentária e Financeira**

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

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
0005 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-- DISTRITO FEDERAL	25000,0	0,0	0	0
3045 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO	20000,0	0,0	0	0
0001 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	0,0	0	0
TOTAL - 6211 - DIREITOS HUMANOS	45000,00	0,00	0,00	0,00

Ação 1564 - O orçamento insuficiente na elaboração da reforma de unidade de atendimento.

Ação 3045 - O orçamento insuficiente na implementação de unidade de atendimento.

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Periodicidade	Desejado 1º Ano	Alcançado 1º Ano	Desejado 2º Ano	Alcançado 2º Ano	Desejado 3º Ano	Alcançado 3º Ano	Desejado 4º Ano	Alcançado 4º Ano	Fonte
10220 - RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO	PERCENTUAL		01/01/2001	Mensal	70	72	72	-	74	-	76	-	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI
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.													
10217 - RESOLUTIVIDADE EM AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO	PERCENTUAL	35	01/05/2019	Mensal	45	55	50	-	55	-	60	-	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
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.													
10218 - RESOLUTIVIDADE EM TERMO DE NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR	PERCENTUAL	42	01/05/2019	Mensal	45	60	50	-	55	-	60	-	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
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). Cumpre 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.													
10219 - RESOLUTIVIDADE EM CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES - CIP	PERCENTUAL	80	01/05/2019	Mensal	80	78	85	-	85	-	85	-	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
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.													

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	300000,0	116576,25	116575,89	102805,93
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA- PROCON-DISTRITO FEDERAL	300000,0	116576,25	116575,89	102805,93
TOTAL - 6217 - SEGURANÇA PÚBLICA	300000,00	116576,25	116575,89	102805,93

O PROCON/DF, por intermédio do Programa Reintegra Cidadão, colabora para a reintegração e socialização dos reeducandos do Distrito Federal, os quais desenvolvem precipuamente atividades da área administrativa, tais como arquivamento, digitalização, inserção de processos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, atendimento ao consumidor, manutenção e conservação predial, manutenção e recuperação de bens móveis e outros.

Os reeducandos têm aprendido ofícios novos e demonstrado boa capacidade para o desenvolvimento de atividades que demandam habilidade e capacidade técnica

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9001 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	1000,0	80748,75	25973,70	25973,70
0026 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	80748,75	25973,70	25973,70
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	1000,0	40812,50	32052,22	32052,22
0120 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	40812,50	32052,22	32052,22
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL	145000,0	129692,91	67192,21	66705,45
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	145000,0	129692,91	67192,21	66705,45
9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	145000,0	107625,0	83982,73	80132,55
0028 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-- DISTRITO FEDERAL	145000,0	107625,0	83982,73	80132,55
TOTAL - 0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL	292000,00	358879,16	209200,86	204863,92

Ação 9001 - O Procon - DF durante o exercício de 2020 realizou 07 pagamentos que estavam pendentes de execução de sentenças judiciais referentes à Requisição de Pequeno Valor - RPV devido ao cumprimento de decisões judiciais transitadas em julgado que tratavam de gratificações, honorários sucumbenciais dentre outros encaminhados pela Gerência de Atualização de Precatórios e Requisições de Pequeno Valor vinculada à Procuradoria Geral do DF que detém o controle das decisões da Coordenadoria de Processamento das Requisições de Pequeno Valor - COORPV do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF.

Ação 9041 - Com a publicação da Lei Complementar nº 947, de 26/09/2018 e o Decreto nº 40.208, de 30/10/2019 (33610524) que regulamentou a Lei Complementar nº 952, de 16/07/2019, no exercício de 2020 foi autorizado o orçamento para o pagamento da conversão de licença prêmio em pecúnia, dessa forma esta autarquia realizou os pagamentos a 2 (dois) ex-servidores, tendo em vista que os mesmos não tinham usufruído do direito adquirido antes da solicitação de saída da Autarquia.

Ação 9050 - Os ressarcimentos, indenizações e restituições de pessoal foram realizados para regularização das diferenças de férias, além de acertos de contas de exonerações.

Ação 9093 - A respeito do item outros ressarcimentos, indenizações e restituições de pessoal foram realizados pagamentos referentes à Indenização de Transporte - IT, da qual os Fiscais de Defesa do Consumidor são beneficiários. Registre-se que a mencionada indenização tem por objetivo ressarcir custos com manutenção e combustível quando utilizado veículo próprio para exercer atividades de fiscalização. Cumpre registrar que o valor da Indenização de Transporte - IT prevista em lei para os fiscais data de 2010 e está desatualizado devido as altas inflacionárias e aumento no preço dos combustíveis nos últimos 10 (dez) anos. Tal fato ocasiona limitações na locomoção dos fiscais e dificuldades na execução dos serviços prestados ao cidadão consumidor do Distrito Federal.

8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
1968 - ELABORAÇÃO DE PROJETOS	1000,0	0,0	0	0
0044 - ELABORAÇÃO DE PROJETOS-- DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,0	0	0
3467 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS	20000,0	14072,0	14071,24	11771,24
0043 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	14072,0	14071,24	11771,24
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	20000,0	0,0	0	0
0065 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	0,0	0	0
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	9817172,0	11502374,00	11347102,35	11325547,15
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON-DISTRITO FEDERAL	9817172,0	11502374,00	11347102,35	11325547,15
8504 - CONCESSÃO				

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	780000,0	740241,00	627931,14	622445,19
8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	42410,0	58080,00	55830,0	50340,0
0037 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA--DISTRITO FEDERAL	42410,0	58080,00	55830,0	50340,0
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	1200000,0	1290074,00	1287042,37	1173103,42
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON-DISTRITO FEDERAL	1200000,0	1290074,00	1287042,37	1173103,42
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	10000,0	1337,0	1337,0	1337,0
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-PROCON-DISTRITO FEDERAL	10000,0	1337,0	1337,0	1337,0
TOTAL - 8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO	11890582,00	13606178,00	13333314,10	13184544,00

Ação 1968 - Orçamento insuficiente para realização de elaboração dos projetos dessa Autarquia.

Ação 3647 - Foram adquiridos materiais permanentes visando suprir as demandas desse Instituto. As aquisições foram realizadas por meio de Solicitações de Compras (SC) no Sistema de Registro de Preços, conforme itens descritos a seguir: 10 bebedouros elétricos, 02 cafeteiras industriais, 02 aparelhos de micro-ondas, 2 circuladores de ar tipo: mesa/parede, 01 tela de projeção e 01 televisão de led - 40 polegadas, além de 04 Termômetros digitais de testa para atender as medidas de prevenção ao coronavírus (COVID-19), nas dependências do PROCON-DF.

Ação 4088 - Em função da crise provocada pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19) muitos cursos presenciais tiveram suas atividades suspensas/reprogramadas, fato que dificultou a utilização do recurso destinado à capacitação de servidores. Além disso, ainda por conta do cenário atípico, muitos servidores precisaram se adaptar ao novo modelo de trabalho. Assim, não foi possível executar as atividades de capacitação previstas para 2020.

Ação 8502 - Os recursos destinados a administração de pessoal atenderam a contento, uma vez que os pagamentos das folhas de janeiro a dezembro de 2020 foram realizados em sua totalidade. Registre-se que os servidores se empenharam e zelaram pela ética e transparência no desempenho de suas atribuições.

Ação 8504 - Despesas relativas aos benefícios assistenciais dos servidores da Autarquia proporcionando o recebimento de auxílios referentes a vale transporte, auxílio creche e auxílio alimentação.

Ação 8505 - Recursos executados com despesas para contratação de serviços de publicação no Diário Oficial do DF, afim de atender as necessidades de publicidade do Procon - DF. Os recursos destinados a esta ação se mostraram insuficientes ao cumprimento das obrigações de publicidade legal do órgão.

Ação 8517 - Recursos utilizados com despesas administrativas, tais como: contratos de aluguel da sede, condomínio da sede, telefonia fixa, energia elétrica, Correios, água potável. Além da aquisição de material de consumo, material de expediente, copa e cozinha. Os recursos destinado a esta ação se mostram insuficientes ao cumprimento da missão institucional desta Autarquia junto à população do Distrito Federal.

Ação 2557 - Despesa realizada com a aquisição de 05 (cinco) Certificados digitais tipo A3 (e-CPF) e 01(um) Certificado Digital tipo A3 (e-CNPJ).

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

Em razão da situação de emergência em saúde pública decorrente do vírus COVID-19, decretada em março de 2020, o Procon-DF adotou medidas para viabilizar o atendimento ao consumidor, durante o enfrentamento ao COVID-19, seguindo às diretrizes de combate a proliferação do vírus. Dessa forma, foram adquiridas 1.400 máscaras de proteção facial para os servidores do órgão, bem como 400 unidades de álcool em gel de mão (90g), 400 unidades de álcool em gel de mesa (pump), 300 refis de álcool e 20 Dispenser para álcool em gel visando a prevenção e combate à proliferação do COVID-19, com recursos oriundos do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor.

Ademais, o Procon-DF registrou 66.282 atendimentos ao consumidor, sendo que mesmo com o cenário de Pandemia houve aumento de 6% em relação ao ano anterior.

Realizou-se a abertura de 13.489 Cartas de Informações Preliminares - CIPs, das quais 10.465 (77,58%) tiveram resolutivez.

Ainda, instaurou-se 4.871 processos administrativos, emitiu-se 1.518 pareceres, aplicou-se 1.288 notificações de multas.

A área de fiscalização do órgão participou da Força Tarefa Integrada do GDF entre abril e outubro, integrando as operações em conjunto com ANP, DF-Legal, DIPOVA, PC/DF, RECEITA/DF, CRF/DF para coibir a prática de preços abusivos aplicados aos insumos para enfrentamento ao novo Coronavírus. Além disso, realizou o monitoramento dos preços e estoques dos itens de combate à pandemia (álcool gel e máscaras). Dessa forma, cumpriram-se 509 notificações no ramo de farmácia, além do acompanhamento dos preços dos alimentos, realizando visitas em cerca de 500 mercados do Distrito Federal e monitoramento do preço do gás de cozinha durante a pandemia.

4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

O orçamento fiscal aprovado para o PROCON-DF nas Leis de Orçamento Anuais é o menor dentre todas as Autarquias do Distrito Federal, resultando em uma enorme dificuldade do cumprimento da importante missão constitucional que lhe é conferida.

Soma-se a isso a dificuldade de liberação Orçamentária das exíguas cotas orçamentárias consignadas e aprovadas no Orçamento. Outrossim em 2020, enfrentamos dificuldades na manutenção dos serviços à população em razão da escassez Orçamentária, restringindo por exemplo o reajuste de contratos de serviços essenciais que apresentaram aumento de demanda durante a pandemia, tais como, os serviços de Correios e publicações oficiais do Instituto no DODF.

O que levou o órgão a solicitar a alteração do Decreto nº 37.256, de 15 de abril de 2016, que dispõe sobre normas para publicação de matérias nos Jornais Oficiais e dá outras providências. Com intuito de tornar a publicação de atos no Diário Oficial do Distrito Federal - DODF, gratuita para os órgãos da Administração Indireta, que não possuam receitas próprias, dependentes exclusivamente do orçamento do Tesouro do DF, Fonte de recursos: 100.

Em 2021 um novo desafio se impõe com o vencimento do atual Contrato de Aluguel, em decorrência do término dos 60 meses legais, com orçamento escasso haverá outra situação enfrentada nos últimos anos se refere ao quadro de servidores do PROCON/DF que vem sendo reduzido drasticamente, o que impacta sobremaneira na execução dos serviços prestados. Um dos fatores que leva ao alto índice de redução do quadro de servidores é a baixa remuneração da Carreira de Defesa dos Direitos do Consumidor que é a menor dentre as Carreiras de Pessoal do Distrito Federal não recebendo nenhuma melhoria desde sua criação no ano de 2010.

Com intuito de equalizar o déficit de pessoal a Diretoria de Administração Geral - DAG e a Diretoria-Geral do PROCON-DF uniram esforços para obter a autorização de inclusão do Concurso Público do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/DF, na Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2021, consoante anexo IV da Lei nº 6.664, 03 de setembro de 2020, de acordo com os cargos e quantidades descritos abaixo, carecendo agora de aprovação da demanda na Lei Orçamentária de 2021.

Nome do Cargo	Quantidade Autorizada
Analista de Atividades de Defesa do Consumidor	52
Fiscal de Defesa do Consumidor	30
Técnico de Atividade de Defesa do Consumidor	34
Total	116

A autarquia promoveu uma pequena reestruturação administrativa melhorando minimamente as condições de trabalho, aprimorando a gestão do órgão, equalizando a carga de trabalho, privilegiando a especialização e a melhoria dos processos e atividades.

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, bem como, reduzir a indisponibilidade dos serviços à população decorrente da inexistência de uma estrutura de Help Desk/manutenção. 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 confere aos processos.

Por fim, com o quadro completo e a estrutura adequada caberá ao órgão realizar as contratações que envolvam a melhoria do atendimento à população do DF.

Outras perspectivas para 2021:

- Transferência da tecnologia de atendimento do número de utilidade pública 151 para o Contrato Contact Center 156 da Secretaria de Estado de Economia do DF, com data prevista de início para 20.02.2021.
- Apresentação e aprovação do PDTIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do órgão com previsão para Fev/2021.
- Renovação do Parque Tecnológico com aquisição de computadores e impressoras, com vistas melhorar e agilizar o atendimento prestado à população, projeto patrocinado com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor.
- Implantação de Agendamento Eletrônico de Atendimento, por meio da plataforma e-GDF;
- Elaboração de Instrução Normativa das atividades de Atendimento ao Consumidor, garantindo a continuidade dos fluxos positivos já estabelecidos;
- Aumento e ampliação das ações fiscalizatórias, bem como a realização de Campanhas Educativas pela Fiscalização do PROCON/DF.
- Criação e Lançamento de Aplicativo para avaliação na qualidade do atendimento;
- Distribuição de Cartilhas de orientação em Defesa do Consumidor;
- Lançamento do site da Escola do Consumidor;
- Criação do atendimento ao consumidor pela internet, por meio do site institucional do órgão;

Identificação dos Responsáveis

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: CINTHYA TORRES MOTA

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

Assinatura: Cinthya Torres Mota

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

Telefone: (61)98121-1551 e-mail de contato: marcelo.nascimento@procon.df.gov.br

Assinatura: Marcelo de Souza do Nascimento

Nome do Ordenador de Despesas da Unidade Orçamentária: RAPHAELA CORTEZ RAMOS

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

Assinatura: Raphaela Cortez Ramos

L