

**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**

<b>Servidores</b>	<b>Atividade-Meio (Com cargo em comissão)</b>	<b>Atividade-Fim (Com cargo em comissão)</b>	<b>Atividade-Meio (Sem cargo em comissão)</b>	<b>Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)</b>	<b>Total</b>
Efetivos do GDF	21	17	13	30	81
Comissionados sem vínculo efetivo	13	31	0	0	44
Requisitados de órgãos do GDF	5	1	1	0	7

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
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0
Estagiários	0	0	2	3	5
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	39	49	21	33	142
(-) Cedidos para outros órgãos	5	2	1	0	8
Total Geral	34	47	20	33	134

Torna-se imperioso robustecer a força de trabalho do PROCON/DF mediante nomeação dos aprovados no concurso público para preenchimento dos cargos efetivos vagos e de uma reestrutura administrativa dos cargos em comissão e da carreira Atividades de Defesa do Consumidor. Os 134 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
<b>9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR INATIVO</b>	<b>20000,0</b>	<b>65976,0</b>	<b>30358,05</b>	<b>30358,05</b>
0120 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	65976,0	30358,05	30358,05
<b>9001 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS</b>	<b>79846,0</b>	<b>75864,00</b>	<b>41195,68</b>	<b>41195,68</b>
0004 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS - DISTRITO FEDERAL	79846,0	75864,00	41195,68	41195,68
<b>9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL</b>	<b>175300,0</b>	<b>75300,00</b>	<b>62599,82</b>	<b>62599,82</b>
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	175300,0	75300,00	62599,82	62599,82
<b>9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES</b>	<b>175000,0</b>	<b>632040,00</b>	<b>632040,0</b>	<b>577760,0</b>

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
0028 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-- DISTRITO FEDERAL	175000,0	632040,00	632040,0	577760,0
<b>9127 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR ATIVO</b>	<b>504846,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0004 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR - DISTRITO FEDERAL	504846,0	0,0	0	0
<b>TOTAL - 0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS</b>	<b>954992,00</b>	<b>849180,00</b>	<b>766193,55</b>	<b>711913,55</b>

#### Programação Orçamentária Realizada

As ações 9001 e 9050 dizem respeito à pagamento de pessoal.

A ação 9093 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 foi atualizado pelo Decreto nº 43.138, de 24 de março de 2022, com pagamento a partir de Julho/2022, levando à necessidade de solicitar incremento no orçamento para cumprir com o dispêndio.

A ação 9041 diz respeito à conversão de Licenças Prêmio em pecúnia aos servidores efetivos que solicitaram exoneração do cargo efetivo.

#### Programação Orçamentária não Executada

Não houve, até a presente data, autorização do Governo do Distrito Federal para pagamento de conversão de licença prêmio em pecúnia no ano de 2023 aos servidores que manifestaram interesse. Desta forma, a ação 9127 não foi executada.

#### 6211 - DIREITOS HUMANOS

##### Execução Orçamentária e Financeira

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

#### Programação Orçamentária não Executada

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 incremento no quadro de pessoal, tanto de servidores efetivos mediante nomeação dos aprovados em concurso público para preenchimento dos cargos vagos, como de servidores

comissionados mediante 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. Ademais, o valor orçamentário destinado à essas ações é insuficiente para qualquer reforma substancial ou criação de posto de trabalho.

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Period	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
10217 - RESOLUTIVIDADE EM AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO	PERCENTUAL	34,64	01/05/2019	Mensal	45,00	55,00	50,00	46,31	55,00	0,00	60,00	0,00	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p><b>Justificativa:</b> 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 a 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 a 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 consumo, propondo o seu equilíbrio. Entretanto, a resolução prática da reclamação depende da ação das partes, em optarem por resolver amigavelmente o problema investigado. A ausência de resolutividade não indica ausência de produção e atuação do órgão, visto que mesmo as reclamações não atendidas foram analisadas e devidamente fundamentadas. Para ampliar e atingir as metas e indicadores fixados, há revisão dos ajustes dos compromissos das partes, metas de audiências e estratégias de mediação.</p> <p>2022 - As audiências de conciliação são realizadas através de Termo de Cooperação n. 007/2019, firmado entre o TJDFT e o PROCON/DF. A realização das audiências e o gerenciamento dos índices relativos a elas são de competência concorrente do PROCON/DF e do TJDFT, porém a gestão de dados e a realização das audiências são feitas precipuamente por conciliadores/mediadores do TJDFT.</p> <p>2023 - A projeção foi definida antes da repercussão da pandemia do COVID-19 e, ainda, levou-se em conta para aferição da meta as perspectivas de realização de acordos de parcerias com entidades ou organizações diversas, a exemplo do TJDFT, que objetivava a promoção de audiências de conciliação. Entretanto, tais projeções foram frustradas devido a obrigatoriedade de isolamento. O retorno à normalidade ainda não se efetivou em sua totalidade. Em especial quanto às audiências a serem realizadas em parceria com o TJDFT, importante informar que, de acordo com a cláusula Décima Primeira do Termo de Cooperação, a gestão do presente Termo de Cooperação está adstrita ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC do TJDFT, indicando os dias e quantidade de pautas a serem disponibilizadas para o PROCON. Entretanto, no ano de 2023, o TJDFT não realizou parceria com Procon/DF para o denominado "mutirão de audiências de conciliação", tampouco disponibilizou pautas para audiências.</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	47,58	60,00	40,60	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p><b>Justificativa:</b> 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 fundamentada (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.</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 fundamentada (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.</p> <p>2022 - O índice foi apurado com referência às reclamações analisadas e classificadas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022 e das quais teve como resultado as reclamações fundamentadas, atendidas ou não atendidas.</p> <p>2023 - O índice informado referente ao ano de 2023 trata-se de uma estimativa. O TNF serve para dar ciência ao fornecedor da existência de uma reclamação aberta por consumidor, facultando ao fornecedor apresentar defesa nos termos do Decreto n. 2.181/97. Confira-se: Art. 42. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator e fixará prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator, para apresentação de defesa, nos termos do disposto no art. 44. (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021) Nesse indicador, pretendeu-se indagar o índice de resolutividade de Reclamações após a instauração do processo administrativo. Explica-se: anteriormente, entendia-se que com o TNF estaria instaurando o processo administrativo no âmbito do PROCON/DF, porém, atualmente, em virtude das recentes alterações no Decreto n. 2.181/97, o procedimento de instauração do processo administrativo no âmbito do PROCON/DF foi modificado. Neste aspecto, o Decreto nº 10.887/21 alterou s</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	67,30	85,00	67,25	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><b>Justificativa:</b> 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 classificá-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 harmonização. Entretanto, a resolução prática da reclamação depende da ação das partes, em optarem por resolver amigavelmente o problema informado. A ausência de resolutividade não indica ausência de produção e atuação do órgão. Buscando atingir os índices, há atualização constante dos procedimentos adotados.</p> <p>2022 - O índice se mostra dentro do desejado, considerando que são realizadas outras tipologias de atendimento, além da Carta de Informações Preliminares, que atendem os conflitos individuais em fase preliminar no âmbito administrativo, seja no sentido de fornecer orientações e esclarecimentos sobre os direitos e deveres nas relações consumeristas - que por si só muitas vezes é procedimento suficiente para sanar a demanda individual registrada por meio do parâmetro "Consulta"; seja nas outras modalidades de tratativas com as fornecedoras reclamadas, tais como na tipologia "Atendimento Preliminar", em que ao invés de se proceder com expedição de notificação escrita a empresa, a fornecedora é acionada de imediato via telefone, eletrônica, etc, no que se obtém a resolução do pleito do reclamante.</p> <p>2023 - Carta de Informações Preliminares (CIP) - Como o próprio nome já diz, é preliminar por vir antes das fases posteriores de reclamação e processo administrativo. A CIP funciona como um aviso prévio para que o fornecedor atenda ao pleito do consumidor antes que esta demanda seja encaminhada para outros setores. Ao receber esta carta, o fornecedor tem a chance de resolver prontamente a demanda sem maiores transtornos. Em que pese a resolutividade esteja atrelada a ação de terceiros, no caso o Fornecedor, avalia-se que a efetividade das atividades realizadas pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor é a consideração da excelência no atendimento prestado ao público, em todas as suas tipologias e não somente por meio das tratativas via Carta de Informação Preliminar. Isso envolve o correto fornecimento de orientações ao consumidor, sobre seus direitos e deveres, fato que pode diminuir em muito a abertura de reclamações, bem como a instrução adequada da reclamação registrada e seu respectivo</p>													
10220 - RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO	PERCENTUAL		01/01/2001	Mensal	70,00	72,38	72,00	74,50	74,00	75,91	76,00	71,56	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI
<p><b>Justificativa:</b> 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 - O Auto de Constatação é usado em ações educativas e preventivas com critério de dupla visita, quando a atividade ou situação, por sua natureza, comporta grau de risco compatível com esse procedimento orientador. Desse modo, para fins de resolutividade foi considerada a regularização por parte do fornecedor, quando há a lavratura de Relatório de Visita na segunda visita e consequente encerramento do procedimento fiscalizatório.</p> <p>2023 - O Auto de Constatação é usado em ações educativas e preventivas com critério de dupla visita, quando a atividade ou situação, por sua natureza, comporta grau de risco compatível com esse procedimento orientador. Desse modo, para fins de resolutividade será considerada a regularização por parte do fornecedor, quando há a lavratura de Relatório de Visita na segunda visita e consequente encerramento do procedimento fiscalizatório. No entanto, uma vez que a resolutividade depende da regularização por parte do fornecedor e não de uma ação dos agentes de fiscalização. É um número que não pode ser controlado em razão da variável alheia ao serviço realizado pelo PROCON/DF.</p>													

Cumpra esclarecer que o índice de resolutividade abaixo de 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 PARA TODOS

##### Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA	350000,0	128688,00	128632,99	128632,99
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA - PROCON-DISTRITO FEDERAL	350000,0	128688,00	128632,99	128632,99

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>TOTAL - 6217 - SEGURANÇA PARA TODOS</b>	<b>350000,00</b>	<b>128688,00</b>	<b>128632,99</b>	<b>128632,99</b>

#### Programação Orçamentária Realizada

Ação 2426 - 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
<b>3467 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS</b>	<b>27000,0</b>	<b>2,00</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
0043 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS-- DISTRITO FEDERAL	27000,0	2,00	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>13327919,0</b>	<b>15398804,0</b>	<b>14825424,91</b>	<b>14821649,27</b>
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON- DISTRITO FEDERAL	13327919,0	15398804,0	14825424,91	14821649,27
<b>8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES</b>	<b>1081733,0</b>	<b>1084151,00</b>	<b>973210,00</b>	<b>969623,52</b>
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	1081733,0	1084151,00	973210,00	969623,52
<b>8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA</b>	<b>95000,0</b>	<b>65000,00</b>	<b>57248,16</b>	<b>41938,56</b>
0037 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA- INSTITUCIONAL- DISTRITO FEDERAL	95000,0	65000,00	57248,16	41938,56
<b>8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS</b>	<b>1646999,0</b>	<b>1207140,00</b>	<b>1192127,63</b>	<b>1140634,34</b>
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON- DISTRITO FEDERAL	1646999,0	1207140,00	1192127,63	1140634,34
<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>

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
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>16199451,00</b>	<b>17755097,00</b>	<b>17048010,70</b>	<b>16973845,69</b>

#### Programação Orçamentária não Executada

Ação 2557 e 3467- Os valores consignados no orçamento foram insuficientes para aquisição de equipamentos, no entanto, recentemente finalizou-se a contratação para renovação do parque tecnológico do PROCON-DF, compreendendo aquisições de computadores utilizando recursos do Fundo de Defesa dos Direitos dos Consumidores.

Ação 4088 - Os recursos do QDD PROCON-DF aprovados na LOA-2023 são insuficientes para a deflagração de um programa de capacitação que possibilite um plano de capacitação amplo em que servidores e gestores enviem suas demandas por capacitação, consoante levantamento de competências para atendimento pleno dessa ação.

#### Programação Orçamentária Realizada

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, levando o PROCON/DF a buscar o custeio de seus contratos que são essenciais para a manutenção dos serviços prestados pela autarquia pelo Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor

### 3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

#### Realizações extraordinárias.

O PROCON/DF atua como o primeiro ponto de contato da população consumerista do Distrito Federal quando há um conflito nas relações de consumo. Presta atendimento personalizado, oferecendo informações relacionadas à proteção e defesa dos direitos do consumidor, além de conduzir os procedimentos regulares de registro de atendimento, reclamação e denúncia, conforme preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor. Sua função crucial é promover o respeito à legislação consumerista, equilibrando as relações entre consumidores e fornecedores.

Destacamos a seguir as atividades finalísticas realizadas em prol do interesse público e benefício à população:

- Orientações ao Consumidor sobre seus Direitos e Deveres:** Oferta de consultas à população do Distrito Federal sobre direitos e deveres do consumidor, contribuindo para a resolução de conflitos e a redução das demandas administrativas e judiciais.
- Denúncias sobre Atividades Comerciais:** Recebimento e encaminhamento de denúncias relacionadas a atividades comerciais irregulares, visando garantir boas práticas consumeristas e a análise de possíveis sanções aos infratores.
- Registro e Tratamento de Reclamações:** Processamento preliminar e instauração de atos administrativos sancionadores com o objetivo de resolver de forma ágil os conflitos consumeristas. Em 2023, foram realizados 74.013 atendimentos pessoais e individualizados aos consumidores do Distrito Federal.
- Realização de Ações Extraordinárias de Atendimento Externo:** Oferta de atendimento em regiões carentes dos serviços públicos, promovendo a presença do PROCON/DF em ações itinerantes. Foram realizadas, em 2023, 28 ações externas e contabilizados 206 atendimentos nas regiões administrativas da Estrutural, Santa Maria, Planaltina, Itapoã, Sol Nascente, Paranoá, Água Quente, entre outras.
- Realização de Mutirões de Renegociação de Dívida:** Iniciativas para combater o endividamento, proporcionando melhores condições de renegociação para consumidores, contribuindo para a recuperação de sua dignidade financeira.
- Alinhamento com Fornecedores para Aumento na Resolutividade em Fase Preliminar das Reclamações:** Estabelecimento de comunicação constante com fornecedores, buscando a resolução eficaz de demandas consumeristas em fase preliminar do processo administrativo.
- Oferta de Canais de Atendimento Alternativos:** Ações educativas para promover e divulgar canais oficiais alternativos de atendimento ao consumidor, como o Consumidor.gov.br.
- Realização de Acordo de Cooperação Técnica com Empresas Mais Reclamadas:** Parcerias com operadoras telefônicas para oferecer atendimento direto e contínuo, visando a resolução imediata das demandas consumeristas do setor.
- PROCON na mídia:** No ano de 2023, foram veiculadas 339 matérias jornalísticas, destacando as ações do PROCON/DF.
- Força Tarefa na análise de Processos:** Em 2023, foram recebidos 7.149 processos de diversas naturezas, sendo

tomadas as providências necessárias para seu andamento. A realização de Força Tarefa resultou na análise de 3.583 processos, com a emissão de 2.093 decisões extintivas e 1.490 decisões de mérito em processos administrativos, totalizando multas no valor de R\$ 19.400.906,96.

**11. Força Tarefa de Notificação ao Consumidor (TNC) :** foram enviados mais de 4.160 termos de notificação para atualização de informações, permitindo o arquivamento de reclamações.

**12. Diretoria de Fiscalização:** Realização de fiscalizações orientadoras, operações específicas e atendimento ao público para esclarecimento de dúvidas administrativas. Tem como objetivo atuar de forma preventiva no mercado de consumo, educando, orientando e acompanhando fornecedores e consumidores; coibir práticas infrativas às normas de defesa do consumidor; apurar denúncias de consumidores.

**13. Operações Especiais Realizadas pela Fiscalização do PROCON/DF:** Operação em oficinas (CORF-PCDF); Operação Supercopa do Brasil; Operação Dia do Alimento Seguro (DIPOVA e VISA); Operação de rastreio e descarte de leite contaminado; Operação Black Friday; Operação Natal, entre outras.

**14. Resultados Alcançados pela Fiscalização do PROCON/DF:** Nas visitas e ações de fiscalização do PROCON foram lavrados: 689 Autos de Infração (procedimento que gera processo administrativo); 2.068 Autos de Constatação (são autuações realizadas em caráter educativo concedendo o prazo de 30 dias para os fornecedores regularizarem pendências); 2.058 Relatórios de Visita (ações que atestam a regularidade do estabelecimento fiscalizado, seja em primeira visita ou em retorno de Auto de Constatação, ou coleta de informações); 36 Notificações (exigência da entrega de documentação ou de explicações); 05 Autos de Apreensão.

**15. Atuação da Escola do Consumidor:** A Escola desempenha um papel fundamental na criação de cartilhas educacionais que apresentam informações claras, atualizadas e precisas. Além disso, gerencia o site da Escola, garantindo a atualização diária das orientações de acordo com as legislações distrital e federal. Também divulga informações sobre os cursos oferecidos, bem como se envolve ativamente na concepção e implementação de cursos voltados aos interesses específicos de consumidores e fornecedores, entre outras atividades.

**16. Realização do 2º Concurso para provimento de cargos efetivos:** Após 12 anos da realização do primeiro concurso para o preenchimento de cargos efetivos na carreira de Atividades de Defesa do Consumidor, um novo concurso foi realizado, resultando na nomeação de 10 candidatas aprovados no ano de 2023.

#### **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 experimentando uma redução acentuada, impactando significativamente a eficiência na prestação de serviços. Considerando a extensão do alcance do PROCON/DF, que opera em 10 postos de atendimento distribuídos por 35 Regiões Administrativas, torna-se imperativo restabelecer um quadro de pessoal completo, conforme estabelecido pela Lei de Criação da Carreira de Defesa do Consumidor. Este é um requisito fundamental para cumprir os objetivos que motivaram a criação da Autarquia, destacando sua importância no equilíbrio das relações de consumo e na proteção dos consumidores.

O preenchimento das vagas existentes é um fator crucial para o sucesso de todos os planos e ações da Autarquia, que desempenha serviços essenciais de atendimento à população. Além disso, é essencial promover a reestruturação administrativa, melhorar as condições de trabalho, aprimorar a gestão, equalizar a carga de trabalho, priorizar a especialização e otimizar processos e atividades.

A ausência de pessoal e a falta de uma estrutura adequada de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm sido os principais obstáculos para alcançar as metas estabelecidas no Plano Plurianual. É vital direcionar atenção especial para a implementação de uma estrutura de TIC, capaz de suprir as deficiências do Instituto na universalização dos serviços e na modernização dos sistemas e equipamentos.

A modernização do Instituto exige investimentos em profissionais especializados em TIC, cujas habilidades não são contempladas pelos cargos existentes na carreira atual. Além disso, o orçamento aprovado para o PROCON/DF nas Leis Orçamentárias Anuais é o menor entre todas as Autarquias do Distrito Federal, dificultando consideravelmente o cumprimento de sua missão constitucional.

Frente a esses desafios, é essencial para o PROCON/DF buscar alternativas e perspectivas para 2024:

- Nomeação dos candidatos aprovados no 2º Concurso do PROCON/DF realizado em 2023;
- Reestruturação da carreira e administrativa do PROCON/DF;
- Aumento de parcerias com a Escola do Consumidor e Entidades Públicas e Civas para capacitar um maior número de cidadãos;
- Ampliação das ações fiscalizatórias e realização de campanhas educativas, além de uma atuação mais integrada com outros órgãos e agências fiscalizadoras;
- Modernização dos equipamentos de informática;
- Implementação de Atendimento Especializado ao Consumidor Superendividado;

Estas perspectivas visam não apenas superar os desafios atuais, mas também fortalecer a atuação do PROCON/DF no cumprimento de sua missão institucional em prol da proteção constitucional do consumidor.



**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: Adão Custódio Torres

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: EMANUELLE FERNANDES ROCHA

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

Assinatura: Emanuelle Rocha

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: [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: [Assinatura]