

## AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ALCANCE DO OBJETIVO

### AÇÕES NÃO ORÇAMENTÁRIAS:

AN10249 - IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE PARCERIA COM A SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PARA PROMOVER A DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS AOS IDOSOS DE BAIXA RENDA QUE RECEBEM O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC) (SEJUS)

AN10251 - REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE PARCERIAS PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE VAGAS GRATUITAS AOS IDOSOS EM ACADEMIAS DE ESPORTES (SEJUS)

AN10252 - INSTITUIÇÃO DE COMITÊS NAS REGIÕES ADMINISTRATIVAS PARA IDENTIFICAR AS DEMANDAS DA POPULAÇÃO IDOSA (SEJUS)

### AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

2268 - ASSISTÊNCIA AO IDOSO

2579 - MANUTENÇÃO E FUNCIONAMENTO DE CONSELHO

3096 - CONSTRUÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO

## OBJETIVO

**O155 - HARMONIA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO PROMOVER O EQUILÍBRIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO POR MEIO DA APLICAÇÃO DAS NORMAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

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

### CARACTERIZAÇÃO

O PROCON possui como missão promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade. Para isso, o Instituto presta atendimento presencial, por telefone e *on-line* ao consumidor. O objetivo do atendimento é esclarecer dúvidas, orientar, receber denúncias e harmonizar as relações entre consumidor e fornecedor. O PROCON, ainda, atua de forma preventiva através da sua equipe de fiscalização, orientando os fornecedores, vistoriando infrações às leis consumeristas.

A primeira etapa é a abertura de reclamação pelo consumidor, com o envio da carta de informações preliminares, através da qual o fornecedor já pode encaminhar proposta de solução. Não havendo acordo, a reclamação vira processo administrativo com uma nova notificação ao fornecedor para apresentar nova proposta de solução ou marcação de audiência de conciliação. Em último caso, não sendo possível resolver o conflito, o PROCON possui competência para aplicar multas sancionatórias às empresas, cujo valor é revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor - FDDC.

No âmbito da Fiscalização, ao receber denúncias ou de ofício, os fiscais se deslocam para verificar a ocorrência de infração às leis. No primeiro momento, é lavrado um auto de constatação (se houver infração) ou um relatório de visita (se não houver infração), sendo concedido um prazo de 10 dias para que o fornecedor regularize a situação. Ultrapassado o prazo sem solução, o fiscal lavra auto de infração que poderá resultar em aplicação de multa que também será revertida para o FDDC.

### OPORTUNIDADES

No PPA 2012/2015, o PROCON tinha como objetivo aumentar o número de atendimentos prestados. Com a **facilidade de acesso à informação e a melhor conscientização dos consumidores**, esse número caiu consideravelmente nos últimos anos, gerando a oportunidade de o Instituto otimizar a prestação do seu serviço. Como ferramenta para trabalhar essa oportunidade, o PROCON reativou a escola do consumidor, com objetivo de educar os consumidores e fornecedores e evitar o litígio entre eles. A escola possui competência para ministrar cursos, lançar ações educativas, realizar palestras e desenvolver materiais

de orientação.

Por ser política pública específica e prestada nos demais estados brasileiros, o PROCON tem oportunidade de **firmar parcerias com os demais órgãos de defesa do consumidor**, tais como Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, Associação Brasileira de PROCONS - PROCONS BRASIL, Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília (CEJUSC- BSB) do TJDF, Núcleo de Defesa do Consumidor - Nudecon da Defensoria Pública do DF e Organizações da Sociedade Civil.

As parcerias têm como principais objetivos a capacitação de servidores, ações conjuntas de orientação ao consumidor e fiscalização, realização de audiências de conciliação e a troca de informações para subsidiar a política nacional das relações de consumo e utilização da ferramenta “consumidor.gov” (atendimento *on-line*).

Nesse contexto, o PROCON conta com a **oportunidade de capacitar seus servidores** por meio dos cursos oferecidos pela Escola de Governo e da Escola Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

No âmbito do PROCON- DF, o processo de reclamação acontece de **forma eletrônica**, através dos sistemas Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e o Sistema Eletrônico de Informações - SEI o que torna o processo mais ágil.

#### PROBLEMAS

Porém, para que o PROCON consiga cumprir sua missão, é necessário sanar alguns problemas, aproveitando as oportunidades descritas.

Atualmente são atendidos, em média, 5000 consumidores/ano. Todavia, a carência de servidores compromete os serviços prestados, sobretudo, no tocante ao tempo de resposta e solução da demanda apresentada.

Com a quantidade reduzida de servidores, torna-se inviável a abertura de novos postos de atendimento, impedindo o alcance do objetivo do Governo de aproximar o cidadão do serviço público.

#### DESAFIOS E RESULTADOS ESPERADOS

Para o próximo quadriênio, o desafio do IDC-PROCON/DF é melhorar a efetividade do serviço prestado ao cidadão.

Nesse período, será trabalhada a melhoria na solução de conflitos apresentados pelos consumidores. No procedimento do PROCON, a demanda do consumidor pode ser resolvida em fase preliminar e/ou por meio de processo administrativo punitivo através de audiência de conciliação ou notificação ao fornecedor.

Ambos os procedimentos necessitam de análise de melhoria, a fim de aumentar o índice de casos resolvidos pelo PROCON e o número de audiências de conciliação realizadas.

Além disso, o PROCON buscará uma atuação mais preventiva, conscientizando os fornecedores objetivando diminuir a quantidade de atuações expedidas. Dessa forma, busca-se uma fiscalização mais educativa e menos punitiva, atuando em conjunto com a Escola do Consumidor.

#### METAS 2020 - 2023

M190 - AUMENTAR DE 44% PARA 50% O PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DE CONFLITOS (IDC/PROCON)

M773 - AUMENTAR DE 10% PARA 50% AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS (IDC/PROCON)

#### INDICADORES

DENOMINAÇÃO DO INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	ÍNDICE DE REFERÊNCIA	DATA DE REFERÊNCIA	PERIODICIDADE	ÍNDICES DESEJADOS	TENDÊNCIA	FONTE	UO RESPONSÁVEL	
IN10217 - RESOLUTIVIDADE EM AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO	PERCENTUAL	34.64	5/2019	Mensal	2020	> 45,00	Maior, Melhor	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC	44202 (IDC/PROCON)
					2021	> 50,00			
					2022	> 55,00			
					2023	> 60,00			
IN10218 - RESOLUTIVIDADE EM TERMO DE NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR	PERCENTUAL	42	5/2019	Mensal	2020	>= 45,00	Maior, Melhor	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC	44202 (IDC/PROCON)
					2021	>= 50,00			
					2022	>= 55,00			
					2023	>= 60,00			
IN10219 - RESOLUTIVIDADE EM CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES - CIP	PERCENTUAL	80	5/2019	Mensal	2020	>= 80,00	Maior, Melhor	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC	44202 (IDC/PROCON)
					2021	>= 85,00			
					2022	>= 85,00			
					2023	>= 85,00			
IN10220 - RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO	PERCENTUAL	-	-	Mensal	2020	>= 70,00	Maior, Melhor	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI	44202 (IDC/PROCON)
					2021	>= 72,00			
					2022	>= 74,00			
					2023	>= 76,00			

## AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ALCANCE DO OBJETIVO

### AÇÕES NÃO ORÇAMENTÁRIAS:

AN10260 - REALIZAÇÃO DE NOVAS PARCERIAS COM ENTIDADES DE EXCELÊNCIA JURÍDICA (IDC/PROCON)

AN10271 - REALIZAÇÃO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS INTERNOS PARA MELHORAR A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (IDC/PROCON)

### AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

1564 - REFORMA DE UNIDADE DE ATENDIMENTO

2267 - ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR

2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3045 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO

3678 - REALIZAÇÃO DE EVENTOS

4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

4089 - CAPACITAÇÃO DE PESSOAS

## OBJETIVO

**O167 - OBJETIVO REGIONAL - DIREITOS HUMANOS EXECUTAR, DE FORMA COMPLEMENTAR, AÇÕES VOLTADAS PARA GRUPOS DE PESSOAS QUE SE ENCONTRAM EM SITUAÇÃO DE DESVANTAGEM SOCIAL, CULTURAL, POLÍTICA, ÉTNICA, FÍSICA, RELIGIOSA, DE GÊNERO OU ECONÔMICA (EXECUÇÃO EXCLUSIVA DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS)**

**UNIDADE RESPONSÁVEL: 19101 - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL - SEEC**

## CARACTERIZAÇÃO

Objetivo destinado a atender as Administrações Regionais que realizam ações voltadas para a Assistência Social.

As realizações contribuem para a Política Pública de Assistência Social e, portanto, sua inclusão no Plano é importante para que se tenha conhecimento da atuação do Governo e do atendimento proporcionado pelas Comunidades das Regiões Administrativas do Distrito Federal.

## METAS 2020 - 2023

Sem itens para mostrar.

## INDICADORES

DENOMINAÇÃO DO INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	ÍNDICE DE REFERÊNCIA	DATA DE REFERÊNCIA	PERIODICIDADE	ÍNDICES DESEJADOS	TENDÊNCIA	FONTE	UO RESPONSÁVEL
--------------------------	-------------------	----------------------	--------------------	---------------	-------------------	-----------	-------	----------------

Sem itens para mostrar.

## AÇÕES NECESSÁRIAS PARA ALCANCE DO OBJETIVO

**AÇÕES NÃO ORÇAMENTÁRIAS:**

Sem itens para mostrar.