

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	9	41	86
Comissionados sem vínculo efetivo	14	31	0	0	45
Requisitados de órgãos do GDF	0	1	3	0	4
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0
Estagiários	0	0	4	8	12
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	5	0	5
Outros - especificar	0	0	4	0	4
Subtotal	35	47	25	49	156
(-) Cedidos para outros órgãos	1	0	1	1	3
Total Geral	34	47	24	48	153

No ano de 2019, foram nomeados 28 servidores para o quadro efetivo do PROCON/DF, provenientes do Concurso de Edital SEAP/PROCON nº 01/2011. No entanto, tomaram posse e entraram em exercício apenas 06 servidores.

2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA**6211 - DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA**

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA	300000,0	207874,00	182161,82	169161,82
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA-PROCON-DISTRITO FEDERAL	300000,0	207874,00	182161,82	169161,82
TOTAL - 6211 - DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	300000,00	207874,00	182161,82	169161,82

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 da área administrativa, 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.

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Periodicidade	Desejado 1º Ano	Desejado 2º Ano	Desejado 3º Ano	Desejado 4º Ano	Alcançado 1º Ano	Alcançado 2º Ano	Alcançado 3º Ano	Alcançado 4º Ano	Fonte
1540 - RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS	%	42	31/12/2014	ANUAL	50	60	70	80	39	60	43,82	65	PROCON/DF / UO 44202/ OE 3
<p>Justificativa: 2016 - No ano de 2016, o PROCON teve mudança de gestão, ficando cerca de 5 meses sem nomeação de Diretores e Diretor-Geral, acarretando perda da produtividade. Ademais, houve perda de 30% do quadro efetivo da carreira.</p> <p>2017 - Promover a defesa e garantia dos direitos humanos, assegurando o exercício do direito a cidadania. O índice foi alcançado devido a treinamentos e concientização dos atendentes do PROCON. O tempo médio que o cidadão passa para resolver suas questões foi reduzido devido aos novos procedimentos adotados pelo órgão.</p> <p>2018 - Inicialmente cabe frisar que as reclamações, em regra, são atendidas em fase de CIP (Carta de Informações Preliminares), portanto, já nessa segunda fase de resolução superada a fase de CIP, quando as reclamações estão prontas para serem decididas como fundamentadas, os índices de resolutividade geralmente são mais baixos. Outro ponto a ser destacado é a carência de servidores no Procon-DF. processo SEI n.º: 00015-00001718/2019-63, Memorando n.º 65 (19016255);</p> <p>2019 - Foi iniciado o fluxo constante de disseminação de orientações sobre os direitos e deveres de consumidores e fornecedores, diminuição do tempo de atendimento, aumento da resolução dos inquéritos administrativos/baixas de reclamações no sistema. O índice de resolutividade de aproximadamente 87%, demonstra alta eficiência do PROCON/DF na tratativa das questões reclamadas pelos cidadãos.</p>													

Inicialmente cabe frisar que as reclamações, em regra, são atendidas em fase de CIP (Carta de Informações Preliminares). Sendo que as reclamações que constam no relatório referem-se a processos em que o fornecedor não solucionou o problema com o consumidor após a fase preliminar, necessitando de uma maior intervenção do PROCON/DF. E, mesmo depois de uma nova oportunidade de conciliação, novamente, não foi aproveitada pelo fornecedor/empresa. Portanto, já nessa segunda fase de resolução, superada a fase de CIP, quando as reclamações estão prontas para serem decididas como fundamentadas, os índices de resolutividade geralmente são mais baixos, o que, em regra, justifica o percentual apresentado.

O objetivo é que as reclamações dos consumidores tenham a resolutividade esperada da forma mais célere possível. Assim, muitas reclamações são atendidas em fase de CIP. Desta forma, o índice de resolutividade do órgão se torna muito maior nessa fase do processo. No ano de 2019, o índice de resolutividade em fase preliminar foi de aproximadamente 87%, demonstrando alta eficiência na tratativa das questões reclamadas pelos cidadãos consumidores e, conseqüentemente, gerando menos processos a serem analisados na Fase de Reclamações Fundamentadas/ Não Fundamentadas, ocasionando índices mais baixos.

Além da Resolutividade nas Reclamações Fundamentadas, outros números deverão ser considerados, como por exemplo:

- 10.302 Pareceres e Decisões;
- 5.307 Notificações para Defesa Escrita (TNF);
- 771 Audiências realizadas;
- 464 Demandas externas respondidas;
- 2.358 Decisões assinadas e encaminhadas para arquivo;
- 7.466 decisões de arquivamento assinadas e encaminhadas ao arquivo, que corresponde a 73,17% do total do passivo pré 2018/2019;
- mais de 5,2 milhões de reais de multas aplicadas em última instância;

0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	530000,0	512200,00	382852,53	368352,53
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	530000,0	512200,00	382852,53	368352,53
TOTAL - 0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL	530000,00	512200,00	382852,53	368352,53

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 9 (nove) anos. Tal fato ocasiona limitações na locomoção dos fiscais e dificuldades na execução dos serviços prestados ao cidadão consumidor do Distrito Federal.

Apesar do déficit no quadro de servidores do PROCON/DF, inclusive de Fiscais de Defesa do Consumidor, e da defasagem do valor da IT, foi possível realizar mais de 7.500 visitas durante o ano de 2019. Nas visitas e ações de fiscalização do PROCON/DF foram lavrados aproximadamente:

- 1.698 Autos de Infração (procedimento que gera processo administrativo. Cerca de 40% dessas autuações é em virtude da comercialização de produtos vencidos e/ou impróprios para o consumo);
- 3.052 Autos de Constatação (são autuações realizadas em caráter educativo concedendo o prazo de 30 dias para os fornecedores regularizarem pendências);
- 2.809 Relatórios de Visita (ações que atestam a regularidade do estabelecimento fiscalizado, seja em primeira visita ou em retorno de Auto de Constatação).

6002 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - SOCIAL

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	8827391,0	13335391,00	10343682,27	10323875,67

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON-DISTRITO FEDERAL	8827391,0	13335391,00	10343682,27	10323875,67
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	712800,0	712800,00	609536,81	608726,79
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	712800,0	712800,00	609536,81	608726,79
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	1207991,0	1442665,00	1428836,95	1291876,32
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON-DISTRITO FEDERAL	1207991,0	1442665,00	1428836,95	1291876,32
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	10000,0	9,00	0	0
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-PROCON-DISTRITO FEDERAL	10000,0	9,00	0	0
TOTAL - 6002 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - SOCIAL	10758182,00	15490865,00	12382056,03	12224478,78

No ano de 2019, preocupou-se com a qualificação técnica dos servidores, em especial dos gestores de unidades e dos servidores que atuam na área fim (atendimento direto ao público consumidor), proporcionando um atendimento técnico, especializado e célere. Atualmente, 75% do quadro do PROCON/DF é composto por servidores com nível de ensino superior.

Apesar de redução no quadro de servidores, o PROCON/DF realizou:

- 62.763 atendimentos aos consumidores do Distrito Federal – aumento de 36% em relação ao ano passado e redução de mais de 100% no tempo de espera por atendimento;
- Analisou mais de 10.000 reclamações e autos de infração, com parecer e decisão, pelo jurídico – nove vezes mais que em 2018;
- 771 audiências de conciliação foram realizadas – três vezes mais em comparação ao ano passado;
- 5.307 notificações para defesa escrita foram enviadas aos fornecedores – três vezes mais que em 2018;
- Baixa de mais de 75% do passivo de processos pré 2018, que era de, aproximadamente, 10.500 processos no início de 2019;
- 1.080 notificações de Decisão de Multa, um aumento de 40% em relação ao ano passado;

Buscou-se uma redistribuição eficiente de servidores e promoção de novos mecanismos de atendimento, com o intuito de dar mais qualidade, eficiência e celeridade no atendimento ao cidadão. Um dos mecanismos implementados foi o Registro de Ocorrência. Neste, o consumidor consegue iniciar a tratativa do seu pleito de forma quase instantânea gerando maior satisfação e rapidez ao utilizar os serviços. Ademais, as unidades de atendimento realizaram estudos que permitiram levantar de forma sistemática todas as atividades executadas e qual o caminho para a tratativa de cada uma, assim como permitiu análise de prazos, das dificuldades vivenciadas nos núcleos de atendimento e aplicação de melhorias necessárias. Isso possibilitou a identificação de falhas, implementação de correções nas atividades e redução de prazos para tratativas.

Foi instalado sistema Wi-fi para os consumidores nas áreas de atendimento da Unidade Sede do Procon-DF.

Foi implantado o sistema de bloqueio de telemarketing – “Me Respeite”, em conformidade a Lei Distrital 6.305/2019, de 30 de maio de 2019, que hoje conta com mais de 14.400 usuários beneficiados.

Foram realizadas melhorias nos veículos oficiais do PROCON/DF (Van e Ônibus escritório), com a manutenção e aplicação de nova identidade visual do GDF, possibilitando um atendimento itinerante e maior interação do PROCON/DF com a população, em especial com os mais carentes.

Houve tratamento e digitalização de todos os processos administrativos físicos que tramitavam em segunda instância (recursal) com o concomitante cadastro no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), viabilizando o acesso externo de forma eletrônica aos processos administrativos aos advogados, prepostos e consumidores facilitando o acompanhamento do seu andamento.

Também no ano de 2019 foi efetivamente implementada a Escola do Consumidor - ESCON, que tem como missão conscientizar o cidadão e promover a proteção e defesa dos direitos do consumidor. Como objetivo, busca conscientizar, de modo simples, consumidores e fornecedores sobre os seus direitos e deveres, voltado a casos práticos do cotidiano, por meio de linguagem e modo de apresentação populares de fácil acesso e difusão. A escola já promoveu a capacitação gratuita acerca de educação financeira, consumo consciente e noções de direito do consumidor a mais de 1.200 pessoas, dentre empresários, fornecedores, estudantes e até mesmo aos servidores do PROCON/DF.



Dentre os projetos e trabalhos realizados pela Escola do Consumidor, destacam-se:

- Curso de capacitação de servidores;
- Palestras aos fornecedores;
- Aprimoramento institucional da ESCON;
- Manual do consumidor;
- Manual do fornecedor;
- Procon na Escola;
- Produção de vídeo;
- Visitação guiada ao Procon;
- Projeto Sistema “S” - Aprendiz – SENAC;
- Criação do Hotsite Da Escola;
- Projeto Gamefication;
- Pós-Graduação Latu Sensu E Stricto Senso;
- Material (Produzido - Em Andamento);
- Visitas Técnicas Realizadas;

No que diz respeito às atividades de fiscalização, no ano de 2019 foram realizados estudos para elaboração de Manual de Fiscalização, de Fluxos de Trabalho e de Termo de Apreensão e Depósito. Foi realizada triagem em mais de 5.000 documentos com encaminhamento e tratamento em mais de 2.600 processos. Essa triagem envolve atividades como digitalização de documentos, criação e baixa de Fichas de Atendimento no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, alimentação de dados em planilhas, produção de documentos, entre outras. Em razão desse esforço, foi possível reduzir, em aproximadamente, 50% do passivo de Autos de Infração pendentes de envio para análise do Jurídico.

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

Em dezembro de 2019, o PROCON/DF recebeu o 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.

Registrou 62.763 atendimentos ao consumidor, um aumento de 35% em relação ao ano passado. Mais de 10.000 reclamações e autos de infração foram analisados, com parecer e decisão, pelo jurídico do Procon – nove vezes mais que em 2018. Cerca de 771 audiências de conciliação foram realizadas – três vezes mais em comparação ao ano passado. Foram 5.307 notificações para defesas escrita enviadas aos fornecedores – três vezes mais que em 2018 e mais de 5,2 milhões de reais de multas aplicadas em última instância.

Promoveu 13 (treze) ações itinerantes de atendimento ao público (Procon Móvel) que consiste em prestar atendimento pessoal e individualizado ao consumidor, por meio de informações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos, e registrar preliminarmente inquéritos administrativos (reclamações e denúncias), bem como a distribuição de material informativo em regiões administrativas do Distrito Federal.

Realizou mutirões de renegociação de dívidas bancárias, com 1.280 consumidores atendidos e mais de 8 (oito) milhões de reais renegociados junto a instituições financeiras, com objetivo primordial de sensibilizar os consumidores e fornecedores acerca da importância da educação financeira na prevenção do superendividamento e na estruturação de uma vida financeira saudável. As renegociações são pautadas na vantagem negocial em relação aos valores cobrados nos correspondentes financeiros.

Ainda no que diz respeito ao atendimento ao cidadão consumidor, verificando a necessidade de especialização do atendimento e celeridade na tratativa das demandas, após identificar que em 2018 as quatro empresas mais reclamadas junto ao PROCON/DF pertenciam ao ramo de telefonia, esta Autarquia estabeleceu Acordo de Cooperação Técnica com as principais operadoras com objetivo de trazer prepostos dos fornecedores de serviços de telefonia para atuarem no atendimento desses consumidores (realizados no PROCON Sede) dando uma tratativa imediata na demanda do consumidor. Com essa iniciativa, foi possível que, sem nenhum ônus à Administração Pública, tivesse o quadro de atendimento ampliado, especializado e otimizado. O benefício para a sociedade foi notório, uma vez que as operadoras estão oferecendo resolução a mais de 80% dos casos demandados.

Também foram realizados mutirões dos processos administrativos de reclamações fundamentadas envolvendo os Fornecedores mais demandados. As audiências do mutirão ocorreram em virtude da parceria entre PROCON/DF e TJDF, sendo que as audiências foram realizadas pelos conciliadores do TJDF, com auxílio de servidores do PROCON/DF. Como resultado, houve aplicação de R\$ 543.363,00 de multas em Agências de Viagens, 140 audiências com 75 acordos formalizados com Operadoras de Telefonia, R\$ 2.131.389,00 de multas aplicadas em Instituições Financeiras e 297 audiências realizadas com fornecedores diversos.

Além das 7.559 fiscalizações em estabelecimentos comerciais do Distrito Federal, com 1.698 autos de infração lavrados (fiscalizações rotineiras e apuração de denúncias e reclamações de consumidores), a Fiscalização do PROCON/DF 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 Cemitérios
- Operação Dias das Mães
- Operação Padarias
- Operação Dia dos Namorados
- Operação Dia dos Pais
- Operação nos Postos de Combustíveis
- Operação Dia das Crianças
- Operação Matrículas Abertas
- Operação Black Friday
- Operação Natal
- Operações de Interdição de quiosque de venda de impressos no Aeroporto
- Operação contra venda ilegal de pescados

A fiscalização do PROCON/DF também atuou em eventos esportivos como Copa do Mundo FIFA Sub 17 Brasil 2019 e jogos de futebol ocorridos em Brasília. Também foram realizadas fiscalizações em razão de solicitações de outros órgãos (Ministério Público, Polícia Civil, Polícia Federal, Agência Nacional de Petróleo - ANP, Secretaria de Estado de Agricultura do DF).

O PROCON/DF, juntamente com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) e Secretaria de Educação do DF, elaboram e firmaram Termo de Ajustamento de Conduta - TAC com Instituição de Ensino básico e fundamental que interrompeu suas atividades no decorrer do ano letivo, minimizando os prejuízos aos pais e alunos.

Por fim, foi implantada nessa gestão a Escola do Consumidor cuja finalidade é promover orientação e educação ao consumidor e ao fornecedor. A escola já promoveu a capacitação gratuita acerca de educação financeira, consumo consciente e noções de direito do consumidor a mais de 1.200 pessoas, dentre empresários, fornecedores, estudantes e até mesmo aos servidores do PROCON/DF. Dentre as principais realizações da ESCON neste ano, ressalta-se:

- desenvolvimento de 22 eventos (capacitações, palestras e visitas);
- elaboração de 3 cartilhas ("Manual do Consumidor Consciente", "Cartilha de orientações: Material Escola" e "Cartilha de orientações: Turismo");
- elaborou folder de orientação para Fornecedores,
- produziu e emitiu 60 certificados para a palestra "Formação Prática em Direito do Consumidor para Micro e Pequeno Empresário",
- desenvolvimento em andamento do site próprio da ESCON com apoio da equipe de Tecnologia da SEJUS,
- desenvolvimento de técnica para produção de vídeos educativos a custo zero,
- desenvolvimento de parceria com o sistema "S", iniciando-se pelo SENAC.

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.

Desta forma, é necessário realizar um esforço político-administrativo conjunto para promover a inclusão da realização de Concurso Público na Lei de Diretrizes Orçamentárias e no PLOA referentes ao exercício 2021, bem como aumentar o quantitativo de vagas, considerando que o PROCON/DF possui 10 postos de atendimento e atua em 31 Regiões Administrativas. A realização de um novo concurso público apresenta-se como fator crítico de sucesso a todos os demais planos e ações da Autarquia que presta relevantes serviços de atendimento à população.

Por possuir como produto 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.

Descrição	Lei de Criação	Cargos Ocupados	Cargos Vagos
Técnico de Defesa do Consumidor	60	26	34
Fiscal de Defesa do Consumidor	60	30	30
Analista de Defesa do Consumidor	80	27	53
Total	200	84	116

Realizar Chamamento Público (receber servidores de outros órgãos em cessão/disposição, até que se conclua a composição da carreira via concurso público).

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 ciclo 2016-2019 do 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, 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.

Cumprido 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, com o quadro completo e a estrutura adequada cabe ao órgão realizar as contratações que envolvam a melhoria do atendimento telefônico, por intermédio da terceirização da tecnologia, estrutura, pessoal e serviços ligados ao atendimento do número 151; a aquisição de computadores, a contratação de fábrica de software, a contratação de sistemas de atendimento, a automação de processos, entre outros.

Outras perspectivas para 2020:

- Aumento de Parcerias por meio da Escola do Consumidor e Entidades Públicas e Civis com o intuito de capacitar o maior número de cidadãos.
- Implantação de Agendamento Eletrônico de Atendimento, por meio da plataforma e-GDF;
- Estabelecer 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.
- Parceria com o TJDF, com disponibilização de sala semanalmente, para realização de audiências de conciliação e consequente aumento de resolutividade nas reclamações;
- 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;
- Criação e lançamento do aplicativo do Procon/DF para smartphones e tablets, oferecendo atendimento e diversas orientações;

Identificação dos Responsáveis

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: MATHEUS DE MOURA CARVALHO

Telefone: (61)3218-7738 e-mail de contato: geag@procon.df.gov.br

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: EMANUELLE FERNANDES ROCHA

Telefone: (61)3218-7709 e-mail de contato: emanuelle.rocha@procon.df.gov.br

Assinatura: _____

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: _____

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: _____