

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 nº 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 nº 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	22	16	18	31	87
Comissionados sem vínculo efetivo	14	31	0	0	45
Requisitados de órgãos do GDF	4	1	1	0	6
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0
Estagiários	0	0	0	13	13
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	7	0	7
Outros - especificar	0	0	0	0	0

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
Subtotal	40	48	26	44	158
(-) Cedidos para outros órgãos	3	2	4	0	9
Total Geral	37	46	22	44	149

É imprescindível fortalecer a força de trabalho do PROCON/DF por meio da nomeação dos aprovados no concurso público para o preenchimento dos cargos efetivos vagos. Paralelamente, faz-se necessária uma reestruturação organizacional, visando ampliar a capacidade de atendimento e aprimorar o gerenciamento dos serviços prestados. Atualmente, os 149 colaboradores estão distribuídos em 10 postos de atendimento ao consumidor e também alocados em diversas áreas estratégicas, finalísticas e de suporte na sede da autarquia, fundamentais para a gestão e execução eficiente das atividades da Autarquia.

2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA

0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR INATIVO	25000,0	56599,00	50350,90	50350,90
0120 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-- DISTRITO FEDERAL	25000,0	56599,00	50350,90	50350,90
9001 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	58519,0	58519,00	53528,70	53528,70
0004 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS - DISTRITO FEDERAL	58519,0	58519,00	53528,70	53528,70
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL	175300,0	109753,00	97541,12	97541,12
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	175300,0	109753,00	97541,12	97541,12
9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	172500,0	653660,0	653660,0	596160,0
0028 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-- DISTRITO FEDERAL	172500,0	653660,0	653660,0	596160,0
9127 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR ATIVO	195000,0	0,00	0	0
0004 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA - SERVIDOR ATIVO-- DISTRITO FEDERAL	195000,0	0,00	0	0
TOTAL - 0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	626319,00	878531,00	855080,72	797580,72

Programação Orçamentária não Executada

Até o momento, o Governo do Distrito Federal não autorizou o pagamento da conversão de licença-prêmio em pecúnia no ano de 2023 para os servidores que manifestaram interesse. Em razão disso, a ação 9127 não foi executada.

6211 - DIREITOS HUMANOS

Execução Orçamentária e Financeira

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

Programação Orçamentária não Executada

Apesar da crescente demanda por atendimentos no PROCON/DF e da necessidade de modernização de algumas unidades, as ações 1564 e 3045 não puderam ser executadas devido à insuficiência da dotação orçamentária destinada ao órgão. Além disso, a criação de uma nova unidade exige o aumento do quadro de pessoal, o que inclui a nomeação de aprovados em concurso público para suprir os cargos efetivos vagos, bem como a reestruturação administrativa para criação de novos cargos de chefia e assessoramento. Essas medidas são indispensáveis para atender às demandas decorrentes de um novo núcleo de atendimento. No entanto, o orçamento destinado a essas ações é insuficiente para viabilizar reformas substanciais ou a criação de novas unidades 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
10720 - RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO PRELIMINAR AO CONSUMIDOR	PERCENTUAL		01/01/2001	Anual	80,00	63,00		X		X			SISTEMA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - PROCONSUMIDOR
<p>Justificativa: 2024 - A Carta de Informações Preliminares (CIP) é, como o próprio nome sugere, um documento inicial utilizado antes das etapas posteriores de reclamação e do processo administrativo. Seu objetivo principal é atuar como um aviso prévio para que o fornecedor tenha a oportunidade de atender à demanda do consumidor antes que a questão seja encaminhada para as demais instâncias administrativas. Ao receber a CIP, o fornecedor tem a chance de resolver a situação de forma ágil, evitando transtornos adicionais. Embora a resolutividade dependa diretamente da ação do fornecedor, a eficácia das atividades realizadas pelo PROCON/DF está diretamente relacionada à excelência no atendimento ao público em suas diversas tipologias, e não apenas pelas tratativas realizadas por meio da CIP. Esse compromisso envolve, entre outros aspectos, o fornecimento de orientações claras e precisas ao consumidor sobre seus direitos e deveres, o que pode reduzir significativamente o número de reclamações. Além disso, a ins</p>													
10721 - ESTABELECIMENTOS ATENDIDOS COM FISCALIZAÇÕES ORIENTADORAS PARA FORTALECER A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR	UNIDADE		01/01/2001	Anual	2000,00	2344,00		X		X			DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
<p>Justificativa: 2024 - Em 2024, foram realizadas 2.344 visitas educativas em que houve a lavratura de Auto de Constatação. Desse total, 1.781 procedimentos orientadores foram regularizados e resultaram em lavratura de Relatório de Visita e arquivamento sem sanção. Portanto, 75,9% dos estabelecimentos que receberam a visita orientadora da fiscalização, atenderam à notificação e regularizaram. É um percentual expressivo, o qual demonstra a efetividade das ações orientadoras no âmbito da fiscalização do PROCON/DF.</p>													
10722 - PESSOAS CONTEMPLADAS PELAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS DO CONSUMIDOR DESENVOLVIDAS PELA ESCOLA DO CONSUMIDOR	UNIDADE		01/01/2001	Anual	1000,00	2222,00		X		X			ESCOLA DO CONSUMIDOR

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
Justificativa: 2024 - A Escola do Consumidor do PROCON/DF aborda em suas atividades questões cruciais que impactam diretamente o cotidiano dos cidadãos, contribuindo para a construção de um conhecimento específico e prático sobre as relações de consumo. Por meio dessa abordagem, busca-se empoderar os consumidores, garantindo-lhes informações essenciais para exercerem seus direitos de forma consciente e eficaz no mercado de consumo. No ano de 2024, 588 pessoas foram capacitadas por meio de palestras e cursos. Além disso, os conteúdos disponibilizados no canal do YouTube alcançaram 1.634 visualizações, ampliando o acesso à educação em direitos do consumidor.													

IN10720- É importante esclarecer que um índice de resolutividade inferior a 100% não reflete a ausência de prestação de um serviço eficaz por parte do PROCON-DF. A solução das reclamações depende do alinhamento de interesses entre fornecedor e consumidor, sendo responsabilidade deste Instituto, por meio de suas áreas operacionais, mediar a relação de consumo e propor soluções que promovam o equilíbrio e a harmonização das demandas. Contudo, a efetiva resolução prática da reclamação está condicionada à decisão das partes envolvidas em optar pela resolução amigável do problema que deu origem ao processo administrativo.

IN10721- O trabalho de fiscalização em defesa do consumidor desempenha um papel fundamental na proteção dos direitos dos cidadãos e no fortalecimento das relações de consumo.

A atuação preventiva da fiscalização desestimula práticas lesivas por parte de fornecedores e empresas, promovendo um ambiente de consumo mais justo e transparente. Além da repressão de práticas ilegais, a fiscalização tem caráter educativo, informando fornecedores sobre a legislação vigente e incentivando a adoção de boas práticas no mercado. Ao garantir que fornecedores ajam de forma legal e ética, a fiscalização fortalece a confiança dos consumidores no mercado, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

O trabalho de fiscalização do PROCON/DF frequentemente se adapta às mudanças nas dinâmicas de consumo e à evolução tecnológica, monitorando novas práticas, como vendas online, para assegurar o cumprimento das leis.

IN10722- A educação em direitos do consumidor é essencial para promover relações de consumo mais equilibradas, responsáveis e justas. Trata-se de capacitar os consumidores e fornecedores com conhecimentos sobre seus direitos e deveres, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e em legislações correlatas

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	200000,0	160800,00	153817,93	153817,93
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA- PROCON-DISTRITO FEDERAL	200000,0	160800,00	153817,93	153817,93
TOTAL - 6217 - SEGURANÇA PARA TODOS	200000,00	160800,00	153817,93	153817,93

O PROCON/DF, por meio do Programa Reintegra Cidadão, desempenha um papel importante na reintegração e socialização de detentos do sistema carcerário do Distrito Federal. Esses indivíduos realizam, prioritariamente, atividades administrativas, como arquivamento, digitalização, inserção de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), entre outras tarefas.

Os participantes têm aprendido novos ofícios e demonstrado significativa aptidão no desenvolvimento de atividades que exigem habilidade e capacidade técnica. Essa experiência permite não apenas vislumbrar grandes avanços no processo de ressocialização, mas também evidência o impacto positivo que a Autarquia tem na vida desses apenados, contribuindo para sua reintegração na sociedade de maneira produtiva e digna.

8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
3467 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS	27000,0	0,00	0	0
0043 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS-- DISTRITO FEDERAL	27000,0	0,00	0	0
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	20000,0	0,00	0	0
0065 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	0,00	0	0

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	15876141,0	16654555,00	16529573,51	16520099,70
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON-DISTRITO FEDERAL	15876141,0	16654555,00	16529573,51	16520099,70
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	1126084,0	1060486,00	1017743,55	1014635,61
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	1126084,0	1060486,00	1017743,55	1014635,61
8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	75600,0	100841,00	71000,00	49173,28
0037 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA-INSTITUCIONAL-DISTRITO FEDERAL	75600,0	100841,00	71000,00	49173,28
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	1242830,0	1580217,00	1515055,04	1477166,85
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON-DISTRITO FEDERAL	1242830,0	1580217,00	1515055,04	1477166,85
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	800,0	800,00	0	0
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-PROCON-DISTRITO FEDERAL	800,0	800,00	0	0
TOTAL - 8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO	18368455,00	19396899,00	19133372,10	19061075,44

Programação Orçamentária não Executada

Ação 3467 - Os valores consignados no orçamento foram insuficientes para a aquisição de equipamentos. Contudo, recentemente foi concluída a contratação para a renovação do parque tecnológico do PROCON-DF, viabilizando a aquisição de novos computadores com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos dos Consumidores.

Ação 4088 - Os recursos previstos no Quadro de Detalhamento de Despesas (QDD) do PROCON-DF, aprovados na LOA-2024, mostram-se insuficientes para a implementação de um programa de capacitação abrangente. O programa destinava-se a atender às demandas de capacitação apresentadas por servidores e gestores, com base em um levantamento de competências necessário para a execução eficiente das atividades.

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

O PROCON/DF exerce um papel fundamental como contato inicial da população do Distrito Federal quando surgem conflitos nas relações de consumo. Oferecendo um atendimento personalizado, o órgão disponibiliza informações cruciais sobre a proteção e defesa dos direitos do consumidor, conduzindo os procedimentos de registro de atendimentos, reclamações e denúncias, conforme preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor. Sua função primordial é promover o respeito à legislação consumerista, buscando o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

As principais atividades finalísticas realizadas pelo PROCON/DF, em prol do interesse público e do benefício da população, incluem:

Orientação ao Consumidor sobre seus Direitos e Deveres: Informar à população do Distrito Federal sobre os direitos e deveres do consumidor, auxiliando na resolução de conflitos e contribuindo para a redução das demandas administrativas e judiciais.

Recebimento de Denúncias sobre Atividades Comerciais Irregulares: Encaminhamento de denúncias de atividades comerciais irregulares, visando a garantia de boas práticas no mercado e a aplicação de possíveis sanções aos infratores.

Registro e Tratamento de Reclamações: Processamento preliminar de reclamações e instauração de atos administrativos sancionadores para resolução ágil de conflitos. Em 2024, foram realizados 56.274 atendimentos aos consumidores do Distrito Federal.

Ações Extraordinárias de Atendimento Externo: Atendimento itinerante em regiões carentes, levando os serviços do PROCON/DF diretamente às comunidades por meio dos projetos GDF Mais Perto do Cidadão e Unidade Móvel do NA HORA, de iniciativa da Secretaria de Justiça do DF. Em 2024, foram 43 ações itinerantes em diversas regiões administrativas.

Promoção de Canais de Atendimento Alternativos: Em 2024, foi implantado o Sistema de Peticionamento Eletrônico para abertura de reclamações, denúncias e consultas on-line. Ainda, a central telefônica (151) passou a ter seu funcionamento 24 horas para atendimento de consultas e denúncias aos consumidores.

Acordo de Cooperação Técnica com Empresas Mais Reclamadas: Parcerias com empresas de grande demanda para atendimento direto e contínuo, visando a resolução imediata de problemas e melhorias no atendimento ao consumidor.

PROCON na Mídia: Em 2024, o PROCON/DF teve 318 matérias jornalísticas positivas veiculadas, destacando suas ações e a importância de suas atividades para a proteção do consumidor.

Fiscalização: Realização de fiscalizações orientadoras e operações específicas para garantir o cumprimento das normas de defesa do consumidor, apurando denúncias e coibindo práticas ilegais. Como resultado, em 2024, foram lavrados 806 Autos de Infração, 2034 Autos de Constatação, 2275 Relatórios de Visita, 28 Notificações e 02 Autos de Apreensão, promovendo a regularização e o cumprimento das normas do setor.

Atuação da Escola do Consumidor: A Escola do Consumidor desempenha um papel essencial na criação de materiais educativos, incluindo cartilhas e cursos voltados à educação do consumidor e do fornecedor, além de manter o site atualizado com as mais recentes legislações e orientações. Em 2024, as atividades de educação de consumo alcançaram 2.222 pessoas.

Essas atividades ilustram a importância do PROCON/DF na garantia da justiça nas relações de consumo e no fortalecimento da proteção aos direitos do consumidor, garantindo o cumprimento da legislação e promovendo um ambiente de consumo harmônico.

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 tem enfrentado uma redução significativa, impactando diretamente a eficiência na prestação de serviços. Considerando a ampla atuação do PROCON/DF, que opera em 10 postos de atendimento para suprir as demandas das 35 Regiões Administrativas do Distrito Federal, é imprescindível restabelecer um quadro de pessoal completo, conforme previsto pela lei de criação da Carreira de Defesa do Consumidor. Essa medida é essencial para que a Autarquia alcance os objetivos que motivaram sua criação, desempenhando um papel fundamental no equilíbrio das relações de consumo e na proteção dos direitos dos consumidores.

O preenchimento das vagas existentes é um fator determinante para o êxito das ações e planos da Autarquia, que oferece serviços essenciais à população. Além disso, é necessário implementar uma reestruturação administrativa, melhorar as condições de trabalho, otimizar a gestão, equilibrar a carga de trabalho, priorizar a especialização e aprimorar processos e atividades.

A escassez de pessoal e a falta de uma infraestrutura adequada de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm sido obstáculos críticos para o alcance das metas estabelecidas no Plano Plurianual. Nesse contexto, é fundamental implementar uma estrutura robusta de TIC, capaz de suprir as deficiências do Instituto, promovendo a universalização dos serviços e a modernização dos sistemas.

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

Diante desses desafios, é imperativo que o PROCON/DF adote alternativas e estratégias para 2025, tais como:

Nomeação dos candidatos aprovados no 2º Concurso do PROCON/DF, realizado em 2023;

Reestruturação da carreira e administrativa do PROCON/DF;

Expansão de parcerias com a Escola do Consumidor e entidades públicas e civis para capacitar um maior número de cidadãos;

Ampliação das ações fiscalizatórias e realização de campanhas educativas, com uma atuação mais integrada com outros órgãos e agências fiscalizadoras;

Digitalização do PROCON/DF por meio da aquisição de sistemas integrados;

Implementação de atendimento especializado ao consumidor superendividado.

Essas ações visam não apenas superar os desafios atuais, mas também fortalecer a atuação do PROCON/DF no cumprimento de sua missão institucional, garantindo a proteção dos direitos dos consumidores e promovendo um ambiente de consumo mais justo e equilibrado.

Identificação dos Responsáveis

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: ADAO CUSTODIO TORRES

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

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: EMANUELLE FERNANDES ROCHA

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

Assinatura: _____

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

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

Assinatura: _____

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

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

Assinatura: _____