

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	15	33	84
Comissionados sem vínculo efetivo	12	30	0	0	42
Requisitados de órgãos do GDF	4	1	1	0	6

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	4	3	7
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	37	46	25	36	144
(-) Cedidos para outros órgãos	1	2	1	2	6
Total Geral	36	44	24	34	138

Torna-se imperioso robustecer a força de trabalho do PROCON/DF através da realização de concurso público para preenchimento dos cargos efetivos vagos e de uma reestrutura administrativa dos cargos em comissão. Os 138 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
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	20000,0	14240,0	0	0
0120 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-- DISTRITO FEDERAL	20000,0	14240,0	0	0
9001 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	79846,0	56850,34	26016,66	26016,66
0004 - EXECUÇÃO DE SENTENÇAS JUDICIAIS - DISTRITO FEDERAL	79846,0	56850,34	26016,66	26016,66
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL	150000,0	79800,0	55989,96	55989,96
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES- PROCON-DISTRITO FEDERAL	150000,0	79800,0	55989,96	55989,96
9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	145000,0	413946,00	389319,8	389319,8
0028 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-- DISTRITO FEDERAL	145000,0	413946,00	389319,8	389319,8

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
TOTAL - 0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	394846,00	564836,34	471326,42	471326,42

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.

Programação Orçamentária não Executada

Não houve autorização do Governo do Distrito Federal para pagamento de conversão de licença prêmio em pecúnia no ano de 2022 aos servidores que manifestaram interesse.

6211 - DIREITOS HUMANOS

Execução Orçamentária e Financeira

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

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. Ressalta-se que a criação de uma nova unidade demanda um incremento no quadro de pessoal, tanto de servidores efetivos mediante a realização de concurso público para preenchimento dos cargos vagos, quanto de servidores comissionados mediante reestrutura administrativa com criação de novos cargos de chefia e assessoramento na estrutura do PROCON/DF para abranger as atribuições 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	Alcanç	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Desej	Alcanç	Fonte
					1º Ano	1º Ano	2º Ano	2º Ano	3º Ano	3º Ano	4º Ano	4º Ano	
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	X	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Periodo	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>Justificativa: 2020 - É importante registrar que o índice de RESOLUTIVIDADE EM AUTO DE CONSTATAÇÃO não é um parâmetro adequado para indicar resultados da DIRFIS, uma vez que a resolutividade depende da regularização por parte do fornecedor e não de uma ação dos agentes de fiscalização.</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>													
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	X	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p>Justificativa: 2020 - O índice foi apurado com referência às audiências realizadas pela Diretoria Jurídica, em parceria com o CEJUSC/TJDFT, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 e das quais teve como resultado 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>													
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	X	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p>Justificativa: 2020 - O índice foi apurado com referência às reclamações analisadas e classificadas pela Diretoria Jurídica no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 e das quais teve como resultado a reclamação como 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>													
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	X	SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC
<p>Justificativa: 2020 - Avalia-se que a resolutividade em CIP não é um indicador apropriado para verificar as atividades da Diretoria de Atendimento ao Consumidor - DAC e setores vinculados uma vez que tal tipologia é uma dentre outras 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>													

Cumpra esclarecer que o índice de resolutividade de reclamações fundamentadas abaixo do 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	290000,0	206481,0	204613,21	118250,50
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA-PROCON-DISTRITO FEDERAL	290000,0	206481,0	204613,21	118250,50
TOTAL - 6217 - SEGURANÇA PARA TODOS	290000,00	206481,00	204613,21	118250,50

Programação Orçamentária Realizada

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
3467 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS	20000,0	14400,0	0	0
0043 - AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS--DISTRITO FEDERAL	20000,0	14400,0	0	0
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	10000,0	0,0	0	0
0065 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES--DISTRITO FEDERAL	10000,0	0,0	0	0
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	12014764,0	14175488,00	14027842,89	14027842,89
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON-DISTRITO FEDERAL	12014764,0	14175488,00	14027842,89	14027842,89
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	642991,0	949991,00	869961,68	869961,68
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	642991,0	949991,00	869961,68	869961,68
8505 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	70000,0	76355,2	76355,20	47483,84

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
0037 - PUBLICIDADE E PROPAGANDA- INSTITUCIONAL- DISTRITO FEDERAL	70000,0	76355,2	76355,20	47483,84
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	1177314,0	1175529,11	1053932,29	1048115,05
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON- DISTRITO FEDERAL	1177314,0	1175529,11	1053932,29	1048115,05
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1000,0	0,0	0	0
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO- PROCON-DISTRITO FEDERAL	1000,0	0,0	0	0
TOTAL - 8211 - DIREITOS HUMANOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO	13936069,00	16391763,31	16028092,06	15993403,46

Programação Orçamentária não Executada

2557 : Está em curso no processo 00015-00012094/2022-13 a renovação do parque tecnológico do PROCON/DF, compreendendo aquisições no valor de R\$1.340.234,20 (um milhão, trezentos e quarenta mil duzentos e trinta e quatro reais e vinte centavos) após aprovação orçamentária de recursos do FUNDO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.

4088 : Os recursos do QDD PROCON/DF aprovados na LOA 2022 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 promoveu no ano de 2022:

FISCALIZAÇÕES DE OFÍCIO com intuito orientador em parceria com diversos órgãos, a exemplo de: Operação Funerárias (em parceria com a SEJUS); Força Tarefa COVID (Carnaval); Operação Páscoa (Glaciamento de pescados com INMETRO e DIPOVA); Operação Na Reserva (SENAACON/MJ); Operação Transparência (SENAACON/MJ); Operação Petróleo Real II (MJSP); Operação Dia das Crianças; Operação Pet friendly (Retirada do mercado dos produtos contaminados - BASSAR); Operação Descarregado e Operação Black Friday;

FISCALIZAÇÕES DEMANDADAS POR OUTROS ÓRGÃOS em atendimento a denúncias de consumidores (Ministério Público, Polícia Civil) e associações civis (IDEC);

AQUISIÇÃO DE NOVOS VEÍCULOS OFICIAIS para a equipe de Fiscalização, possibilitando um atendimento itinerante e maior interação do PROCON/DF com a população, em especial com os mais carentes.

PROCON na mídia: 445 MATÉRIAS e/ou aparições positivas veiculadas em sites, rádios e tv;

PRODUÇÃO DE VÍDEOS EDUCATIVOS: 30 vídeos produzidos sobre direito do consumidor;

CAPACITAÇÃO DE FORNECEDORES E CONSUMIDORES: Mais de 500 cidadãos foram capacitados pela Escola do Consumidor;

ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES: Oferta de consultas à população do Distrito Federal quanto aos direitos e deveres do consumidor e quanto às práticas do mercado de consumo, o que, muitas vezes garante a resolução de conflitos e a redução das demandas recebidas no âmbito administrativo e na esfera judicial.

REGISTRO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES: Processamento em fase preliminar e Instauração de Ato administrativo sancionador as notícias de lesão com verossimilhança para possibilitar de forma célere resolução de conflitos consumeristas. Foram atendidos 66.325 consumidores, considerando apenas em os ritos regulares de registro de atendimento/reclamação/denúncia nos postos de atendimento.

REALIZAÇÃO DE AÇÕES EXTRAORDINÁRIAS DE ATENDIMENTO EXTERNO: Oferta de atendimento em ações itinerantes das atividades de atendimento ao consumidor do PROCON/DF em regiões do Distrito federal que são carentes dos serviços desta Administração Pública. Foram realizadas 34 ações externas nas regiões do Gama, Samambaia, Ceilândia, Sol Nascente, Recanto das Emas, Itapoã, São Sebastião, Estrutural, Planaltina, Incra 09 (Ceilândia), Varjão, Guará, Sobradinho II, Asa Sul, Jardim Botânico, Taguatinga, Granja do Torto, Santa Luzia (Estrutural), Ponte Alta (Gama), Paranoá.

MUTIRÕES DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA: Oferta de ações extraordinárias combativas ao fenômeno do endividamento e superendividamento, visando o resgate da dignidade do consumidor portador de dívidas, por meio de ações que possibilitam vantagens negociais melhores das praticadas nas agências regulares dos credores. Foram realizados 7 Mutirões de Renegociação de Dívida, com dívidas dos Fornecedores BRB Card, Claro, Oi, Tim, Vivo, CAESB e Neoenergia Brasília. Na ocasião, foram atendidos 1.900 consumidore e R\$ 8.292.153,99 de dívidas negociados 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 comercial em relação aos valores cobrados nos correspondentes financeiros.

ALINHAMENTO COM FORNECEDORES PARA IMPLEMENTAR AUMENTO NA RESOLUTIVIDADE EM FASE PRELIMINAR DAS RECLAMAÇÕES: Alinhamento e comunicação constante com os ouvidores, prepostos, gestores, e demais representantes de fornecedores, visando o melhor atendimento das demandas individuais consumeristas registradas junto ao PROCON/DF com o intuito de possibilitar a resolução dos conflitos em fase preliminar do processo administrativo.

OFERTA DE CANAIS DE ATENDIMENTO ALTERNATIVOS: Ações educativas de propaganda e oferta dos canais oficiais alternativos de atendimento ao consumidor, tal como o Consumidor.gov.br .

REALIZAÇÃO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS: Realização de parcerias com as operadoras telefônicas visando ofertas de forma direta e contínua, dentro do expediente dos Núcleos de Atendimento o serviço de atendimento das empresas com o intuito de resolver de forma imediata as demandas consumeristas do setor. Foram firmados 3 acordos de cooperação técnica junto à algumas das operadoras mais reclamadas (OI, Claro e TIM), quando verificou-se a necessidade de especialização do atendimento e celeridade na tratativa das demandas, trazendo 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.

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, considerando que o PROCON/DF possui 10 postos de atendimento e atua em 31 Regiões Administrativas. Por possuir como atribuição 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. O preenchimento dos cargos vagos é um fator crítico de sucesso a todos os demais planos e ações da Autarquia que presta relevantes serviços de atendimento à população. É necessário também 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 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. A modernização do Instituto passa necessariamente por tecnologias de domínio de profissionais técnicos especializados em TIC, cuja característica não é suprida pelos cargos atualmente existentes na carreira. Cumpre ressaltar que uma estrutura visando automação dos processos/atendimentos minimiza a necessidade da contratação de pessoal, em virtude da eficiência e eficácia que se conquista. Por fim, cabe ao órgão realizar as contratações que envolvam a aquisição de computadores, a contratação de fábrica de software, a contratação de sistemas de atendimento, a automação de processos, entre outros. Uma grande dificuldade também é que o Orçamento Fiscal aprovado para o PROCON/DF nas Leis Orçamentárias Anuais é o menor dentre todas as Autarquias do Distrito Federal, resultando em uma enorme dificuldade em cumprir a importante missão constitucional que lhe é conferida. Nos últimos anos, enfrentamos dificuldades na manutenção dos serviços prestados à população em razão da escassez orçamentária, no que tange à impossibilidade de incremento nos contratos de serviços essenciais que houveram aumento na demanda em virtude da pandemia, tais como serviços de postagem e publicações oficiais do Instituto. Desse modo, para que seja possível cumprir a incumbência de proteção constitucional do consumidor a partir dessa tríplice determinação constitucional: promover a defesa dos consumidores (art. 5º, XXXII, da CF); assegurar a tutela do consumidor como princípio geral da atividade econômica (art. 170, V, da CF); e, por fim, fazer cumprir a

sistematização desta proteção especial através do Código de Defesa do Consumidor (art. 48 do ADCT) é preciso que o Estado reconheça a necessidade de fornecer condições mínimas ao exercício da missão institucional para o qual esta Autarquia foi criada.

Outras perspectivas para 2023:

Realização do concurso público e nomeação dos candidatos aprovados;
Reestruturação da carreira e administrativa do PROCON/DF;
Aumento de Parcerias por meio da Escola do Consumidor e Entidades Públicas e Cíveis com o intuito de capacitar o maior número de cidadãos;
Aumento e ampliação das ações fiscalizatórias, bem como a realização de Campanhas Educativas pela Fiscalização do PROCON/DF e atuação mais integrada com outros órgãos e agências fiscalizadoras;
Aprimoramento dos expedientes, documentos e processos fiscalizatórios;
Modernização dos equipamentos de informática;
Criação de novos cursos na Escola do Consumidor, especialmente sobre LGPD e assuntos relacionados a tecnologia da informação no consumo;
Implementação de Atendimento Especializado ao Consumidor Superendividado;
Minuto do Consumidor: Produção de vídeos curtos e educativos sobre Direito do Consumidor e suas aplicações para serem veiculados em mídias sociais;
Realização de Cursos on-line de Direito do Consumidor;
Melhoria da experiência dos consumidores no âmbito do PROCON;
Lançamento de Chatbot: serviços por aplicativo de mensagens instantâneas;
Elaboração de Cartilhas para Consumidores e Fornecedores;
Curso e palestra de capacitação em Direito do Consumidor para professores e alunos da rede pública EJA;
PROCON nas escolas públicas através do projeto Cidadania nas Escolas;

Identificação dos Responsáveis

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: RENATA PINHEIRO D AZEVEDO

Telefone: (61) 3218-7725 e-mail de contato: renata.dazevedo@procon.df.gov.br

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: ADAO CUSTODIO TORRES

Telefone: 6133187720 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: _____