

no Protocolo Legislativo para registro e, em
seguida, a CAS, CEEF e CCJ.
Em 11/12/03:

Paulo Roberto Guimarães de Castro
Chefe da Assessoria de Planário

Em 11/12/03
Assessoria do Planário

MENSAGEM

Nº 284 /2003-GAG

Brasília, 02 de Dezembro de 2003.

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal:

Submeto à elevada apreciação dessa Casa o Projeto de Lei anexo, que dispõe sobre a criação de Cargos Comissionados para o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF.

A proteção e a defesa dos Direitos do Consumidor são um dever do Estado e um direito adquirido pelo cidadão, que assegura o exercício da democracia e da cidadania.

O Código de Defesa do Consumidor aborda a Política Nacional das Relações de Consumo dentro das seguintes diretrizes:

- define os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, reconhecendo os princípios da fragilidade do consumidor, da importância da presença do Estado no mercado de consumo e da necessidade de ações governamentais diretas ou com incentivos para a criação de associações representativas, visando proteger efetivamente o consumidor;

- assegura a criação de mecanismos que garantam o padrão de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços colocados à disposição do consumidor;

- enfatiza o estudo do mercado, as suas modificações e a repressão e coibição de todos os abusos de mercado, concorrência desleal, uso de inventos, marcas, signos e nomes comerciais que possam trazer prejuízo para os consumidores; e

- estabelece a melhoria os serviços públicos.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **BENÍCIO TAVARES**
Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal
N E S T A

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 989 / 2003
Fls. n.º 01 BIA

015-10/12/03-17.10 e 3

PROTOCOLO LEGISLATIVO	
PL	n.º 989 / 2003
Fla. n.º	021 BIA

Com a publicação e divulgação, em 11 de setembro de 1990, da Lei Federal nº 8.078 – Código de Defesa do Consumidor - a população do Distrito Federal passou a conhecer e reconhecer seus direitos, enquanto consumidor, e o PROCON/DF ganhou mais respaldo em suas atribuições.

Em 1993, o PROCON/DF, que funcionava com uma estrutura física e de organização de Diretoria, foi transformada em Subsecretaria. O órgão foi reestruturado com a finalidade de atender, com mais qualidade e presteza, a demanda crescente e diversificada de casos a ele encaminhados. Sua estrutura foi ampliada, aumentou-se o seu quadro de funcionários e foram criados Postos de Atendimento Regionais em Cidades Satélites, a fim de evitar o deslocamento dos consumidores daquelas localidades para o Plano Piloto.

Com os instrumentos disponíveis, o PROCON/DF passou a aplicar aos infratores as penalidades administrativas, tais como multas, interdições e apreensões e, além disso, desenvolveu diversos programas com o objetivo de esclarecer a população sobre o seu papel no processo de conscientização, educação, defesa e orientação para o consumidor.

A atuação do PROCON/DF registrada nos resultados dos trabalhos desenvolvidos pelo órgão, na manifestação da população e nas notícias veiculadas na mídia, além da sua indicação, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, para a realização de estágios, levou este Governo a transformar o órgão em Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF, através da Lei nº 2.668 de 9 de janeiro de 2001, visando, principalmente, sua maior autonomia para o exercício pleno, na sua esfera de atribuições, da Política de Defesa do Consumidor do Distrito Federal.

Vários projetos foram criados e executados objetivando a mudança de hábitos, a educação para o consumo e o desenvolvimento da cidadania, tendo como alvo o consumidor, em todas as suas faixas etárias.

O Projeto Piloto de Educação para o Consumo, desenvolvido em parceria com a Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais de Ensino-EAPE, a Regional de Ensino e a Escola Classe 218 da Região Administrativa de Santa Maria, contemplou os professores daquela escola com aulas sobre o Código de Defesa do Consumidor, ministradas por técnicos do PROCON/DF, e com ações educativas práticas aos alunos, nos próprios estabelecimentos de vendas, ocasião em que foram informados e orientados sobre a escolha de produtos, especificações corretas de quantidade, características, composição, qualidade, preço e riscos que apresentam.

Neste primeiro projeto de educação para o consumo, onde o foco é o professor, foram capacitados vinte e quatro professores da rede pública, no entendimento e aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

O PROCON/DF, buscando atingir e prestar um atendimento de excelência, realizou, também, um estudo que identificou a necessidade inicial de informatização dos Setores de Atendimento Pessoal e Tele-Atendimento 1512.

Os levantamentos efetuados resultaram na elaboração dos Projetos "Call Center 1512" e "Balcão de Atendimento", de alta tecnologia inovadora no setor, objetivando

PROJETO LEGISLATIVO	
PL n.º 989	2003
Fls. n.º 03	BIA

vencer o desafio de oferecer um serviço de atendimento eficiente, eficaz e efetivo ao consumidor, que vai ao encontro da política do meu Governo, voltada para o incentivo ao exercício da cidadania.

O PROCON/DF, referência nacional na defesa do consumidor, tem sido visitado por diversos representantes de outras federações que procuram conhecer seu funcionamento e as tecnologias desenvolvidas, para implantação em suas respectivas localidades

O "Call Center-1512", que anteriormente atendia a média de 600 ligações por dia, atende, hoje, cerca de 1.500/dia, gerando uma perda diária de chamadas não atendidas por desistência ou abandono, tendo em vista a insuficiência de recursos humanos de que o órgão dispõe para atender à grande demanda, que vem sendo acentuada diariamente.

As despesas decorrentes da presente proposta estão estimadas em R\$ 193.797,80 (cento e noventa e três mil, setecentos e noventa e sete reais e oitenta centavos) para 2003 e R\$ 359.910,20 (trezentos e cinquenta e nove mil, novecentos e dez reais e vinte centavos) para os exercícios de 2004 e 2005, conforme memória de cálculo anexada à presente Mensagem, e correrão à conta de dotação orçamentária da Secretaria de Estado de Governo, cumpridas, assim, as exigências legais dispostas nos artigos 16 e 17 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Diante do exposto, apresento a essa Casa o presente Projeto de Lei, para a criação de cargos comissionados no Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/DF, cuja aprovação torna-se imprescindível para manter e elevar o padrão de atendimento ao cidadão, incluso na política desenvolvimentista do meu Governo.

Atenciosamente,


JOAQUIM DOMINGOS RORIZ
Governador do Distrito Federal

Dispõe sobre a criação de cargos em comissão no Quadro de Pessoal do Distrito Federal, parte relativa ao Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON, e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DECRETA:

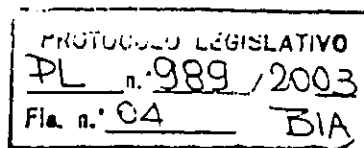
Art. 1º Ficam criados, no quadro de pessoal do Distrito Federal, parte relativa ao Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON, os cargos em comissão indicados no Anexo Único desta Lei.

Art. 2º Fica criado, no Quadro de Pessoal do Distrito Federal, parte relativa ao Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON, 01 (um) Cargo de Natureza Especial, símbolo CNE-06, de Assessor da Presidência.

Art. 3º As despesas decorrentes desta Lei correrão à conta do orçamento vigente do Distrito Federal.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos financeiros a partir de 1º de janeiro de 2004..

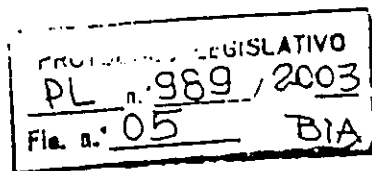
Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.



ANEXO ÚNICO
Cargos em Comissão criados
(Art. 1º da Lei n.º de de de 2003)

CARGO	SÍMBOLO	QTD.
Assessor da Presidência	CNE-06	1
Chefe do Núcleo de Atendimento e Orientação	DFG-12	2
Encarregado	DFG-05	40

3



ANEXO À MENSAGEM Nº /2003
 INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
 CALL CENTER - 1512

CARGOS CRIADOS	SIMBOLO	QTD.	R\$
Assessor da Presidência	CNE-06	1	4.231,78
Chefe do Núcleo de Atendimento e Orientação	DFG-12	2	3.510,52
Encarregado	DFG-05	40	24.450,80
TOTAL		43	32.193,10

SINTESE		
EXERCÍCIO	Nº MESES	TOTAL
2003	1	32.193,10
2004	13	418.510,30
2005	13	418.510,30

PROTOCCO LEGISLATIVO
 PL n.º 989, 2003
 Fls. n.º 06 Dia