

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL - 44.202

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 2016, se desvinculou da Secretaria de Estado Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal, ao Instituto de Defesa do Consumidor/PROCON-DF compete:

I – normatizar e executar ações de defesa do consumidor na forma da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, e de leis correlatas;

II – receber, analisar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições apresentadas pelas entidades representativas da população e por consumidores individuais ou coletivos;

III – informar, conscientizar e motivar o consumidor por meio de programas específicos, inclusive com a utilização dos meios de comunicação de massa;

IV – estimular, por intermédio dos meios de comunicação de massa ou do contato direto com a população e associações, a defesa do consumidor;

V – elaborar e implantar programas especiais de defesa e proteção do consumidor;

VI – acompanhar e informar sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e proteção do consumidor;

VII – agir junto às instituições de ensino e pesquisa para mútua colaboração na averiguação da qualidade de produtos;

VIII – empreender, sempre que necessário, gestões junto a entidades privadas, visando à colaboração na execução de programas referentes à defesa e proteção do consumidor;

IX – alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;

X – firmar convênios com entidades públicas ou privadas, visando à capacitação técnica do Instituto.

FORÇA DE TRABALHO

Servidores	Atividade-Meio (Com cargo em comissão)	Atividade-Meio (Sem cargo em comissão)	Atividade-Fim (Com cargo em comissão)	Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)	Total
Efetivos do GDF	10	15	3	40	68
Comissionados sem vínculo efetivo	14	0	33	0	47
Requisitados de órgãos do GDF	0	4	1	3	8
Requisitados de órgãos fora do GDF	0	0	0	0	0

Servidores	Atividade-Meio (Com cargo em comissão)	Atividade-Meio (Sem cargo em comissão)	Atividade-Fim (Com cargo em comissão)	Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)	Total
Estagiários	0	5	0	8	13
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	4	0	0	4
Terceirizados (FUNAP)	0	15	0	0	15
Outros - especificar		0	0	0	0
Subtotal	24	43	37	51	155
(-) Cedidos para outros órgãos	1	0	0	0	1
Total Geral	23	43	37	51	154

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	380.000,00	256.294,00	248.623,24	213.671,02
0002 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA-PROCON-DISTRITO FEDERAL	380.000,00	256.294,00	248.623,24	213.671,02
2267 - ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR	1.700.000,00	984.113,00	984.112,87	984.112,87
0001 - ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR-PROCON-DISTRITO FEDERAL	1.700.000,00	984.113,00	984.112,87	984.112,87
TOTAL - 6211 - DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	2.080.000,00	1.240.407,00	1.232.736,11	1.197.783,89

No âmbito do plano de trabalho implementado pelo PROCON, no período de janeiro a dezembro de 2017, podem ser destacados os seguintes resultados:

Instrumentos de Fiscalização	QTDE
Autos de Infração (AI)	2144
Autos de Constatação (AC)	2901
Relatórios de Visita (RV)	1329
TOTAL de documentos fiscais	6374

Total de Atividades Fiscalizatórias: 6374

Quantidade de Operações Especiais realizadas no período: 19

RELAÇÃO DE OPERAÇÕES ESPECIAIS REALIZADAS EM 2017

Ponta do Lápis (janeiro); Volta as aulas (janeiro); De Olho na Validade (março); Acessibilidade (março); Páscoa (março); Lei da Fila nos Bancos (abril); Origem da Carne/em conjunto com a ANVISA (abril); Blitz da Meia-Entrada (abril); Dia das Mães (maio) Cupido (junho); Mercado na Linha (junho); Operação nos Bancos (julho); Operação Aeroporto (julho); Viagem Legal Rodoviárias (julho), Operação Amigos do Procon (agosto), Coleta de Preços em Papelarias (novembro); Na ponta do Lápis (novembro); Operação nos Estacionamentos (dezembro); e Operação Especial de Natal.

Controle Geral dos Atendimentos - Estatístico Período 01/01/2017 a 31/12/2017

Tipo de Atendimento: Abertura Direta da Reclamação Total: 59

Tipo de Atendimento: Cancelado Total: 2133

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Total: 25114

Tipo de Atendimento: Encaminhamento a Fiscalização Total: 387

Tipo de Atendimento: Extra Procon Total: 9577

Tipo de Atendimento: Inicial JEC Total: 1

Tipo de Atendimento: Reclamação de Ofício Total: 1472

Tipo de Atendimento: Simples Consulta Total: 36897

Total Geral - PROCON DF : 75640

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Denominação do Indicador	Índice Mais Recente	Unidade de Medida	Desejado em 1º Ano	Alcançado em 1º Ano	Desejado em 2º Ano	Alcançado em 2º Ano	Desejado em 3º Ano	Desejado em 4º Ano	Origem/Fonte
1540 - RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS	42	%	50	39	60	60	70	80	PROCON/DF / UO 44202/ OE 3
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. 2017 - Promover a defesa e garantia dos direitos humanos, assegurando o exercício do direito a cidadania. O índice foi alcançado devido a treinamentos e conscientização dos atendentes do PROCON. O tempo médio que o cidadão passa para resolver suas questões foi reduzido devido aos novos procedimentos adotados pelo órgão.									

0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	100.000,00	100.000,00	0,00	0,00
0057 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-PROCON-DISTRITO FEDERAL	100.000,00	100.000,00	0,00	0,00

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	160.000,00	160.000,00	19.648,09	18.975,63
0002 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	160.000,00	160.000,00	19.648,09	18.975,63
TOTAL - 0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL	260.000,00	260.000,00	19.648,09	18.975,63

6002 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - SOCIAL

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	9.200.000,00	8.200.000,00	8.197.586,53	8.111.356,16
0002 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-PROCON-DISTRITO FEDERAL	9.200.000,00	8.200.000,00	8.197.586,53	8.111.356,16
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	920.000,00	677.000,00	674.573,94	674.573,94
0002 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	920.000,00	677.000,00	674.573,94	674.573,94
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	380.000,00	380.000,00	297.500,60	182.468,13
0002 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-PROCON-DISTRITO FEDERAL	380.000,00	380.000,00	297.500,60	182.468,13
1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	3.100.000,00	125.207,00	125.206,18	125.206,18
5896 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO-PROCON-DISTRITO FEDERAL	3.100.000,00	125.207,00	125.206,18	125.206,18
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	30.000,00	0,00	0,00	0,00
5222 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-PROCON-DISTRITO FEDERAL	30.000,00	0,00	0,00	0,00
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	50.000,00	0,00	0,00	0,00
5833 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-PROCON-DISTRITO FEDERAL	50.000,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL - 6002 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - SOCIAL	13.680.000,00	9.382.207,00	9.294.867,25	9.093.604,41

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

Análise das realizações, dificuldades encontradas e perspectivas para o próximo exercício.

O PROCON tem um déficit muito grande de servidores, fazendo com que não tenhamos um bom atendimento ao consumidor.

Há necessidade de melhorias na capacitação dos servidores das áreas estratégicas da

Autarquia.

Com a Lei de Responsabilidade Fiscal, tivemos vários programas de trabalho contingenciado, influenciando no desempenho administrativo do Instituto.

Identificação dos Responsáveis

Nome do Ordenador de Despesas da Unidade Orçamentária: JOSÉ EDIVALDO RODRIGUES BALZANI

Telefone: (61)2104-4444 e-mail de contato: edivaldobalzani@gmail.com

Assinatura: _____

Nome do Titular da Unidade Orçamentária: IVONEIDE SOUZA MACHADO ANDRADE OLIVEIRA

Telefone: (61)99103-9278 e-mail de contato: gabinete@procon.df.gov.br

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO:

Agente de Planejamento: ELEN DE OLIVEIRA

Telefone: (00)3223-3623 e-mail de contato: elen.oliveira@seplag.df.gov.br

Assinatura: _____