



## **RELATÓRIO**

### **Ações de Melhorias realizadas**

**2016 a 2018**

**PROCON/DF**

Trata-se o presente relatório das ações de melhoria realizadas no PROCON/DF, a partir de junho de 2016 a 2018, entre elas:

1. Reestruturação administrativa do PROCON/DF, conforme Decreto nº 37.408/2016 de 13 de junho de 2016, com a previsão da estrutura administrativa necessária para a criação da unidade orçamentária da Autarquia, tais como:
  - Diretoria Geral de Administração, sendo o diretor o ordenador de despesas;
  - Núcleo de planejamento, orçamento e finanças;
  - Núcleo de compras, patrimônio e suporte operacional.
2. Criação da Unidade orçamentária do PROCON/DF, conforme Decreto Nº 37.542, de 08 de agosto de 2016, o qual autoriza a transposição de dotações orçamentárias para atender às programações orçamentárias do Instituto.
3. Contrato de Aluguel com a empresa AR Empreendimentos:
  - Regularização do aluguel da Sede do PROCON Sede com a assinatura do contrato em 20 de setembro de 2016, com negociação e diminuição do valor do aluguel em relação à proposta apresentada no Chamamento Público.
  - O PROCON estava com ordem de despejo e sem cobertura contratual;

4. Reconhecimento de Dívida referente aos valores de aluguel e de condomínio em favor da empresa AR EMPREENDIMENTOS dos anos 2014, 2015 e 2016:
  - Empenho emitido no valor da dívida de R\$ 1.785.931,83;
  
5. Reforma do espaço ocupado pela Sede do PROCON - finalizada em fevereiro de 2017:



6. Processos licitatórios para modernização do Instituto e implantação de uma gestão mais eficiente, tais como:
  - Mobiliário:
    - Recebimento e montagem em março de 2017:



- Divisórias de ambientes:
  - Recebimento e montagem em abril de 2017:



- Cabeamento Estruturado: instalação do cabeamento estruturado e serviços diversos com início em novembro de 2017 e finalizado em outubro de 2018.
- Central telefônica: instalação de uma nova central telefônica para atender as demandas dos consumidores por meio do telefone 151, ação que diminuiu em quase 80% as reclamações recebidas pela Ouvidoria sobre esse serviço.

7. Implantação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI em todo o PROCON-DF em 2017 e 2018.
8. EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO DO FUNDO EM 2017: foi lançado o Edital de Chamamento Público para seleção de 5 projetos a serem financiados pelo FDDC – Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor, que ainda estão em processo de conclusão.
9. Termo de Cooperação com o MPDFT: assinatura Termo de Cooperação nº 01/2017 (publicado no DODF nº 144, de 28 de julho de 2017, página 97) a fim de estabelecer regime de cooperação mútua para possibilitar melhorias e aparelhamento do PROCON do Distrito Federal e aquisição de sede própria. Aproximadamente R\$ 50 milhões, recursos oriundos de aplicações de multas pelo MPDFT, que serão repassados ao PROCON-DF.
10. Concurso:
  - a. Em 2017 e 2018, foram realizados quatro atos nomeações de servidores aprovados no concurso público vigente (prazo de vencimento está suspenso pelo TCDF), sendo um total de 121 aprovados nomeados (17 candidatos tomaram posse e entraram em exercício);
11. Paralelamente, o PROCON/DF tem realizado grandes ações voltadas para a Defesa do Consumidor, tais como:
  - DIVERSAS OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM VÁRIAS ÁREAS: SUPERMERCADOS, BANCOS, AEROPORTO, EM DATAS ESPECIAIS (DIA DAS MÃES, DOS PAIS, DAS CRIANÇAS, FINADOS, PÁSCOA, NATAL, MATERIAL ESCOLAR, ETC);
  - MUTIRÕES DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA COM DIVERSOS BANCOS;
  - MUTIRÕES DE RESOLUÇÃO DE RECLMAÇÕES DAS EMPRESAS DE TELEFONIA (OI, CLARO/NET, VIVO/GVT);
  - SELO “AMIGO DO CONSUMIDOR”: O lançamento do projeto aconteceu no dia 23 de junho de 2016. O projeto tem o objetivo de destacar as empresas que

têm bom atendimento ao consumidor e levar ao conhecimento do mercado mais um elemento que auxilie na hora de decidir pela aquisição de um produto ou serviço. Em setembro de 2016, foi iniciado o projeto para o segmento de Bares e Restaurantes.



- **MUTIRÃO DE CONCILIAÇÃO:** Para celebrar os 26 anos do Código de Defesa do Consumidor, o Procon-DF firmou parceria com a Comissão de Direito do Consumidor da OAB/DF para buscar o maior número de conciliações entre consumidores e empresas. O mutirão ocorreu no período de 12 a 16 de setembro de 2016 e foram realizadas em torno de 300 audiências de conciliação, com índice de resolutividade de 73%.



- **NÚCLEO DE NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO:** Lançamento, em outubro de 2016, do acordo de cooperação entre a OAB-DF, o Instituto de Defesa do Consumidor e a Rede Internacional de Excelência Jurídica, visando consolidar a cultura do consenso e do diálogo, proporcionando ao cidadão o acesso à justiça de forma eficaz e célere.
- **CARTILHA DO DIREITO DO CONSUMIDOR:** Em comemoração aos 16 anos do Programa Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do Distrito

Federal (TJDFT) lançamos a Cartilha do Direito do Consumidor no dia 04 de novembro de 2016, no auditório da Universidade de Brasília, Campus Ceilândia. A cartilha foi elaborada através de uma parceria entre o Instituto de Defesa do Consumidor (PROCON/DF), o TJDFT e a Defensoria Pública.



Respeitosamente,

**IVONEIDE SOUZA MACHADO ANDRADE OLIVEIRA**  
DIRETORA-GERAL DO IDC-PROCON/DF  
Mat. 235.715-1