

Resultados alcançados

Relatório de Atividades – 2017

Trata-se o presente relatório das ações de melhoria e atividades realizadas no PROCON-DF no decorrer do ano de 2017, tais como:

- Implantação do Sistema Eletrônico de Informações - SEI em toda área-meio do PROCON-DF.
- Finalização da Reforma do espaço ocupado pela Sede do PROCON.
- Ações de modernização da gestão do Instituto, tais como:
 - a. Mobiliário: recebimento e montagem de móveis novos em março de 2017.
 - b. Divisórias de ambientes: recebimento e montagem do novo layout para melhor atender aos servidores e a comunidade em abril de 2017.
 - c. Cabeamento: início da instalação do cabeamento estruturado e serviços diversos em novembro de 2017.
- **Ações de Fiscalização:**
 - i. Fiscalizações de Ofício;
 - ii. Operação Dia dos Pais;
 - iii. Operação Dia das Mães;
 - iv. Operação Páscoa;
 - v. Operação nos Supermercados;
 - vi. Blitz nos Aeroportos; e
 - vii. Fiscalização nos Postos de Combustíveis.

Instrumento de Fiscalização	Quantidade em 2017
Autos de Constatação	1.746
Autos de Infração	741

• **Ações de Atendimento ao Consumidor:**

a. atendimentos realizados em 2017:

b.

Atendimentos do Procon por Posto - 2017

Posto	Brazlândia	Ceilândia	Gama	Guará	Planaltina	Riacho Fundo	Rodoviária
2017	678	7.165	5.048	1.313	1.152	2.784	3.067

*dados retirados do SINDEC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Sobradinho	Taguatinga	Sede (Central)	151 Presencial	Procon Móvel	151	Total
2.261	7.591	7.799	64	16	14.456	53.394

a. Total: 53.394 = Presencial: 38.938 + Central 151: 14.456

c. Audiências de Conciliações: 230 audiências de tentativa de conciliação.

Registrou-se a baixa de 987 Reclamações como Fundamentadas Atendidas; 725 Reclamações como fundamentadas não atendidas e 1.848 Reclamações como encerradas/não fundamentadas.

2. Participação em ações de atendimento externas/extraordinárias, tais como:

1. Mutirão da Cidadania em Planaltina-DF,
2. Feira Rua 25 de Março Brasília,
3. 46º aniversário de Ceilândia,
4. XXIV Ação Social Rotary,
5. Dia Internacional do Consumidor,

iii. Mutirão de Renegociação de Dívida:

1. Semana de Conciliação BRBCARD;
2. Mutirão Conciliação Caixa; e
3. Mutirão Conciliação Banco do Brasil.

• **PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:**

- a. 3.856 notificações para empresas apresentarem defesa escrita nos processos administrativos correspondentes;
- c. **EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO:** foi lançado o Edital de Chamamento Público para seleção de 5 projetos a serem financiados pelo FDCC – Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor, que ainda estão em processo de conclusão.