



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**  
**SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2016**

**Unidade Prestadora Consolidadora:** Secretaria Nacional do Consumidor

**Unidade Prestadora Consolidada:** Fundo de Defesa de Direitos Difusos

BRASÍLIA  
Maio2017



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2016**

Relatório de Gestão do exercício de 2016, apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual, a que esta Unidade Prestadora de Contas está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010, da DN TCU nº 154/2016, e da Portaria TCU nº 59/2017, bem como das orientações do órgão de controle interno contidas na Portaria CGU nº 500/2016, que aprova a NE nº 1/2016.

**Unidade Prestadora Consolidadora:** Secretaria Nacional do Consumidor

**Unidade Prestadora Consolidada:** Fundo de Defesa de Direitos Difusos

BRASÍLIA

Maio/2017

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

AECI – Assessoria Especial de Controle Interno  
ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil  
ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária  
Art. – Artigo  
AT – Acidente de Trabalho  
ATI - Analista em Tecnologia da Informação  
BACEN – Banco Central  
CADE – Conselho Administrativo de Defesa Econômica  
CADIN – Cadastro de Inadimplentes  
CAOTDC -  
CDC – Código de Defesa do Consumidor  
CFDD – Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos  
CGCTSA - Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas  
CGEMM – Coordenação-Geral de Monitoramento de Mercado  
CGL - Coordenação-Geral de Logística  
CGRH – Coordenação Geral de Recursos Humanos  
CGU – Controladoria-Geral da União  
CID – Código Internacional de Doenças  
CNAE – Cadastro Nacional de Atividade Econômica  
CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica  
COAF – Coordenação Orçamentária, Administrativa e Financeira  
CPGF – Cartão de Pagamento do Governo Federal  
CRC – Conselho Regional de Contabilidade  
D.O.U – Diário Oficial da União  
DAS - Direção de Assessoramento Superior  
DASP – Departamento de Administração de Serviço Público  
DBR – Declaração de Bens e Rendas  
Dec. – Decreto  
Denatran – Departamento nacional de Trânsito  
DEPEN – Departamento Penitenciário Nacional  
DISC – Disciplina  
DN – Decisão Normativa  
DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
ENDC - Escola Nacional de Defesa do Consumidor  
FDD – Fundo de Defesa de Direitos Difusos  
GAJUSC – Gratificação de Apoio à Execução de Políticas de Justiça, Segurança e Cidadania  
GEDAJUSC – Gratificação de Desempenho de Apoio à Execução de Políticas de Justiça, Segurança e Cidadania  
GM – Gabinete do Ministro  
Inmetro – Instituto de Metrologia, Qualidade e Tecnologia  
IN – Instrução Normativa  
LOA – Lei Orçamentária Anual  
MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública  
MP – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão  
NE – Nota de Empenho  
Nº – Número  
Nucon – Núcleo de Convênios

OCI – Órgão de Controle Interno  
OD – Ordenador de Despesa  
OFSS – Orçamento Fiscal e da Seguridade Social  
OI – Organizações Internacionais  
ONG – Organização Não Governamental  
PAC – Programa de Aceleração do Crescimento  
PC – Prestação de Contas  
PDP – Política de Desenvolvimento de Pessoas  
PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação  
PGPE – Plano Geral de Cargos do Poder Executivo  
Plandec – Plano Nacional de Consumo e Cidadania  
Plandec – Plano Nacional de Defesa do Consumidor  
Ploa – Plano de Lei Orçamentária  
PNUD – Programa Nacional das Nações Unidas para o Desenvolvimento  
Port. – Portaria  
PPA – Plano Plurianual  
Pronasci – Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania  
RAIS – Relação Anual de Informações Sociais  
RFB – Receita Federal do Brasil  
RG – Relatório de Gestão  
ROT – Rotatividade  
RP – Restos a Pagar  
SBDC – Sistema Brasileiro de Defesa Econômica  
SDE – Secretaria de Direito Econômico  
SE – Secretaria Executiva  
SECFDD – Secretaria Executiva do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos  
Senacon – Secretaria Nacional do Consumidor  
SEPC – Serviço de Prestação de Contas  
Siafi – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal  
Siape - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos  
Siasg – Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais  
SIASS – Subsistema Integrado de Atenção a Saúde do Servidor  
SIC – Serviço de Informação ao Consumidor  
Siconv – Sistema de Gestão de Convênios, Contratos de Repasse e Termos de Parceria  
Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor  
Siop – Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento  
SIPEC – Sistema de Pessoal Civil  
Sisac – Sistema de Avaliação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões  
SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor  
STN – Secretaria do Tesouro Nacional  
TCE – Tomada de Contas Especial  
TCU – Tribunal de Contas da União  
TI – Tecnologia da Informação  
UG – Unidade Gestora  
UJ – Unidade Jurisdicionada  
Unesco – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura  
UO – Unidade Orçamentária  
UPC – Unidade Prestadora de Contas

## LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS

Quadro – Macroprocessos finalísticos.....	24
Quadro – Ações relacionadas a PROGRAMA TEMÁTICO do PPA de responsabilidade da UPC – OFSS.....	40
Quadro – Ação/Subtítulos – OFSS.....	30
Quadro – Ações não previstas LOA do exercício - Restos a Pagar – OFSS.....	41
Quadro – Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos nos últimos três exercícios.....	43
Quadro – Resumo da prestação de contas sobre transferências concedidas pela UJ na modalidade de convênio, termo de cooperação e de contratos de repasse e instrumentos congêneres.....	43
Quadro – Situação da análise das contas prestadas no exercício de referência do relatório de gestão.....	44
Quadro – Perfil dos atrasos na análise das contas prestadas por recebedores de recursos.....	45
Quadro – Despesas por modalidade de contratação.....	48
Quadro – Despesas por grupo e elemento de despesa.....	49
Quadro – Distribuição da lotação efetiva.....	56
Quadro – Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC.....	56
Quadro – Despesas do pessoal.....	59
Quadro – Contratação de estagiários.....	62
Quadro – Informações sobre a adoção de critérios e procedimentos estabelecidos pelas normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público.....	70
Quadro – Medidas adotadas para apuração e ressarcimento de danos ao erário CFDD.....	73

## **LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES**

Balanço Financeiro  
Balanço Orçamentário  
Balanço Patrimonial  
Demonstrações dos Fluxos de Caixa  
Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido  
Demonstrações das Variações Patrimoniais

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	09
<b>1 VISÃO GERAL</b> .....	11
1.1 Finalidade e competências.....	11
1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade .....	14
1.3 Ambiente de atuação.....	15
1.4 Organograma.....	21
1.5 Macroprocessos finalísticos.....	23
<b>2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS</b> .....	25
2.1 Planejamento Organizacional.....	25
2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício.....	31
2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico.....	33
2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos.....	35
2.2 Formas de instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos.....	36
2.3 Desempenho Orçamentário.....	37
2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da Unidade.....	37
2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário.....	41
2.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos.....	41
2.3.3.1 Informações sobre a estrutura de pessoal para análise das prestações de contas.....	46
2.3.4 Informações sobre a execução das despesas.....	47
2.4 Desempenho operacional.....	50
2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho.....	50
<b>3 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b> .....	52
3.1 Descrição das estruturas de governança.....	52
3.2 Atividades de correição e de apuração de ilícitos administrativos.....	54
3.3 Gestão de riscos e controles internos.....	54
<b>4 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO</b> .....	55
4.1 Gestão de pessoas.....	55
4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade.....	55
4.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal.....	59
4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal.....	61
4.1.4 Contratação de pessoal de apoio e de estagiários.....	63
4.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura.....	64
4.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União.....	64
4.3 Gestão da tecnologia da informação.....	64
4.3.1 Principais sistemas de informações.....	64
4.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).....	64
4.4 Gestão ambiental e sustentabilidade.....	64
4.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras.....	64
4.5 Gestão de fundos e programas.....	64
4.5.1 Identificação e informações dos fundos na gestão da unidade.....	64
<b>5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE</b> .....	65
5.1 Canais de acesso do cidadão.....	65
5.2 Carta de serviços ao cidadão.....	66
5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.....	68

5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.....	69
5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.....	69
<b>6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS.....</b>	<b>70</b>
6.1 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	70
6.2 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade.....	71
6.3 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas.....	71
<b>7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE.....</b>	<b>74</b>
7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU.....	74
7.2 Tratamento de recomendações do órgão de controle interno.....	74
7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário.....	74
7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o dispositivo no art. 5º da Lei 8.666/1993.....	74
7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com as empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento.....	74
7.6 Informações sobre ações de publicidade e propaganda.....	74
<b>ANEXOS E APÊNDICES.....</b>	<b>75</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão contempla as informações de gestão da Secretaria Nacional do Consumidor e do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos referentes ao ano calendário 2016, com sua estrutura definida em conformidade com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 63/2010, da Decisão Normativa TCU nº 154/2016, da Portaria TCU nº 59/2017 e demais orientações do órgão de controle interno contidas na Portaria CGU nº 500/2016, que aprova a Norma de Execução nº 01/2016.

Dentre as ações estruturantes da Secretaria, destacam-se a gestão de dois sistemas, quais sejam, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC e o Consumidor.gov.br.

Criado em 2003, e implementado desde outubro de 2004, o Sindec é o sistema do Ministério da Justiça e Segurança Pública utilizado diretamente pelos Procons para atendimento ao cidadão, harmonizando e reunindo uma mesma base de dados de atendimentos dos órgãos municipais e estaduais de defesa do consumidor. Ele é formado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 435 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 733 unidades espalhadas por 639 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 205 mil consumidores. Muito mais que um conjunto de soluções tecnológicas, o Sindec materializa uma política pública que permite a gestão das políticas implementadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Já o Consumidor.gov.br propõe a prestação de um serviço público que visa a resolução alternativa de conflitos de consumo pela internet, a partir da ação integrada entre o Governo Federal, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, gestores e empresas participantes. A plataforma encontra-se em operação desde 07 de maio de 2014, quando foi disponibilizado aos consumidores do município do Rio de Janeiro, em fase piloto. Foi lançado oficialmente em 27 de junho de 2014, e hoje conta com a adesão de 376 empresas, sendo que várias outras estão em fase de credenciamento. Estão cadastrados mais 499 mil consumidores e mais de 620 mil reclamações já foram registradas em todo país.

Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), criada em 13 de agosto de 2007, por meio da Portaria Ministerial nº 1.387, promove principalmente a formação e capacitação técnica dos agentes e técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) em todo o Brasil, bem como proporciona a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo, fundamental para a elaboração de políticas públicas.

A capacitação técnica desenvolvida pela ENDC, além de aprimorar a qualidade da assistência aos consumidores, também proporciona o fortalecimento da estrutura nacional de defesa do consumidor ao promover a identidade e a harmonia do conhecimento no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) entende que é fundamental instituir mecanismos permanentes de capacitação, atualização e especialização de modo que órgãos e entidades de defesa do consumidor possam atuar com eficácia e competência e responder aos anseios da sociedade que é cada vez mais esclarecida, ávida por informação e que busca os seus direitos.

Neste sentido, a Escola Nacional, ao promover e efetivar a educação em direito do consumidor para o aprimoramento dos atores que realizam a defesa do consumidor, fortalece o SNDC e contribui para o aprimoramento do atendimento ao cidadão que é o beneficiário e foco principal das atuações dos integrantes do Sistema Nacional.

Além da função de sustentar de maneira contínua e duradoura os programas de capacitação de órgãos e entidades de defesa do consumidor, a Escola Nacional promoverá, ainda no segundo semestre deste ano, novos cursos gratuitos; inclusive para a sociedade. Estas ações de capacitação visam a contribuir para o avanço do exercício da cidadania a partir do conhecimento e apropriação por parte dos consumidores brasileiros acerca dos seus direitos.

Em 2015, a ENDC firmou parceria com a Universidade de Brasília (UNB) para implementar um sistema oficial de certificação.

A Coordenação de Consumo Seguro e Saúde é a unidade do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor diretamente responsável por tutelar o primeiro direito básico do consumidor, estabelecido pela Lei 8.078/90: a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra os riscos que podem surgir nas relações de consumo.

Nesse sentido, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, que acompanha os temas mencionados, é uma das áreas estratégicas da Senacon. Conforme Regimento da Secretaria, competem à Coordenação, como principais ações: (i) executar e acompanhar ações relacionadas à proteção da vida, saúde e segurança do consumidor; (ii) analisar, acompanhar e monitorar as campanhas de chamamento (recalls) em todo o país; (iii) analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo; (iv) analisar e instruir procedimentos administrativos; (v) analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos que visem à apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor em questões de saúde e segurança; (vi) realizar estudos na área de proteção à vida, saúde e segurança do consumidor.

A Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado-CGEMM em 2016, buscando dar continuidade a concretização da finalidade e das diretrizes apresentadas no Decreto nº 7.963/13, a CGEMM continuou a colaborar na construção de normativos que afetam o consumidor brasileiro, participando de Análises de Impacto Regulatório. Nesse sentido, fez parte de discussões acerca das Condições Gerais de Transporte Aéreo, das questões que envolvem a franquia de banda larga, tanto no âmbito de consultas públicas promovidas pela Anatel quanto promovidas pela Câmara dos Deputados, participou do Grupo de Técnico da ANS sobre Órteses, Próteses e Materiais Especiais. Pelo lado do acompanhamento legislativo, foram produzidos por volta de 200 posicionamentos acerca de projetos de lei em tramitação, sobre os mais diversos temas relativos aos direitos dos consumidores. De maneira destaca, pode-se citar o encaminhamento do Projeto de Lei, apresentado pelo Executivo, para Proteção de Dados Pessoais como uma grande colaboração da CGEMM.

## 1 VISÃO GERAL

### 1.1 Finalidade e competências

Com atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97, alterado pelo Decreto 7.738/12, a Senacon passou a coordenar a Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de (i) garantir a proteção e exercício dos direitos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; e (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC (Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor). O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e a Secretaria-Executiva do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD), por sua vez, passaram a integrar a estrutura da Senacon.

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão específico singular, integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a que se refere o art. 2º, inciso II, alínea “c”, do Anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, tem por finalidade exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 1990, na Lei nº 9.008, de 1995, e especificamente, nos termos do artigo 1º da Portaria MJ nº 1.840 de 24 de agosto de 2012 (Regimento Interno):

- formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor;
- integrar, articular e coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC);
- articular-se com órgãos da administração federal com atribuições relacionadas à proteção e defesa do consumidor;
- orientar e coordenar ações para proteção e defesa dos consumidores;
- prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor;
- promover, desenvolver, coordenar e supervisionar ações de divulgação dos direitos do consumidor, para o efetivo exercício da cidadania;
- promover ações para assegurar os direitos e interesses dos consumidores;
- adotar ações para manutenção e expansão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), e garantir o acesso a suas informações;
- receber e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- firmar convênios com órgãos, entidades públicas e instituições privadas para executar planos, programas e fiscalizar o cumprimento de normas e medidas federais;
- incentivar, inclusive com recursos financeiros e programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais, distrital, e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse objetivo;
- celebrar compromissos de ajustamento de conduta;
- elaborar e divulgar o elenco complementar de cláusulas contratuais e práticas abusivas nos termos do Código de Defesa do Consumidor;
- dirigir, orientar e avaliar ações para capacitação em defesa do consumidor destinadas aos integrantes do SNDC;
- determinar ações de monitoramento de mercado de consumo, para subsidiar políticas públicas de proteção e defesa do consumidor;
- solicitar colaboração de órgãos e entidades de notória especialização técnicocientífica, para a consecução de seus objetivos;
- acompanhar os processos regulatórios, objetivando a efetiva proteção dos direitos dos consumidores;

- participar de organismos, fóruns, comissões e comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores.

A Coordenação-Geral do Sindec é responsável por gerir dois sistemas estruturantes para a Secretaria: o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e a plataforma tecnológica Consumidor.gov.br. Os dados gerados por esses dois sistemas subsidiam tomadas de decisão em âmbito da política nacional de defesa do consumidor. Assim, esta Coordenação tem por finalidade propor e adotar ações de manutenção, evolução e expansão desses sistemas.

Ademais, cabe a esta Coordenação promover a integração dos procedimentos, dos bancos de dados e de informações de defesa do consumidor, a partir tanto da interlocução com os parceiros dos sistemas de informação geridos por esta Coordenação-Geral, quanto em termos de buscar a integração entre as bases de dados dos sistemas disponibilizados.

Coordenação Geral do Sindec é responsável por elaborar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços possibilitado pelo sistema Sindec. Essa publicação é disponibilizada anualmente, compilando os dados dos cadastros estaduais de reclamações fundamentadas.

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), ao longo de 2016, disponibilizou 9.800 vagas nos cursos de capacitação aos técnicos e agentes de defesa do consumidor em todas as regiões do Brasil, bem como aos cidadãos.

Em maio de 2016 a Escola Nacional de Defesa do Consumidor implementou o Moodle para oferecer pela primeira vez seus cursos em plataforma própria, inaugurando, no âmbito da capacitação, uma nova etapa na educação e na formação em defesa do consumidor no Brasil. Destaca-se, ainda, do ponto de vista estruturante, a cooperação técnica firmada, em 2015, entre a Senacon e a Fundação Universidade de Brasília - UNB para o desenvolvimento de um grande projeto destinado à modernização da Escola Nacional de Defesa do Consumidor com o intuito de avaliar e aperfeiçoar seus conteúdos, tecnologias e sistemas pedagógicos, com a expectativa de ampliar sua atuação frente às demandas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de outros parceiros públicos nacionais e internacionais, bem como do consumidor brasileiro.

A Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado é responsável pela elaboração de estudos técnicos para tomada de posição pelo DPDC e pela Senacon, a respeito dos diversos temas do mercado de consumo, tanto no que tange a novos fenômenos de mercado, como diante de proposições normativas em trâmite no Poder Legislativo ou em elaboração nos órgãos reguladores e que afetem os interesses dos consumidores. Nesse sentido, a CGEMM vem estruturando suas rotinas e atividades para permitir que as diversas dimensões (jurídicas, econômicas, concorrenciais e sociais) possam ser consideradas nas suas análises. Tais análises buscam garantir que tanto a Senacon como os demais órgãos integrantes do SNDC possam ser subsidiados com conhecimentos técnicos produzidos pela CGEMM capazes de contribuir para intervenções sensatas e eficientes no mercado e nas relações de consumo.

As ações de monitoramento do mercado, o acompanhamento da atividade regulatória, e a produção de estudos técnicos vêm sendo realizadas pela Coordenação de Monitoramento de Mercado, responsável pelo acompanhamento dos serviços regulados e da atividade regulatória, e, a partir da recente reestruturação da Coordenação-Geral, pela Coordenação de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor, recentemente incorporada à estrutura da CGEMM e

responsável pela elaboração dos pareceres e notas técnicas sobre consultas de temas diversos da defesa do consumidor e sobre proposições legislativas.

Um dos fundamentos principais do conhecimento técnico produzido e das ações de monitoramento são fundamentados nos dados empíricos levantados e organizados a partir dos registros de reclamações de consumidores nos sistemas de informação administrados pela Senacon (SINDEC e Consumidor.gov.br). A atividade de levantamento, coleta, organização e estudo dos dados vem sendo realizada pela Divisão de Análise e Gestão da Informação, também recentemente incorporada à CGEMM.

A atuação coordenada dessas áreas vem permitindo a CGEMM a evoluir na realização de estudos de Avaliações de Impactos Regulatórios sob a perspectiva dos direitos dos consumidores, e na promoção de ambiente favorável para que a Senacon possa contribuir tecnicamente durante processos regulatórios e legislativos levando a perspectiva dos consumidores e dos órgãos de defesa do consumidor a discussões realizadas na produção normativa pelos órgãos reguladores e pelo Poder Judiciário.

A Coordenação de Consumo Seguro e Saúde é a unidade do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor diretamente responsável por tutelar o primeiro direito básico do consumidor, estabelecido pela Lei 8.078/90: a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra os riscos que podem surgir nas relações de consumo.

Nesse sentido, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, que acompanha os temas mencionados, é uma das áreas estratégicas da Senacon. Conforme Regimento da Secretaria, competem à Coordenação, como principais ações: (i) executar e acompanhar ações relacionadas à proteção da vida, saúde e segurança do consumidor; (ii) analisar, acompanhar e monitorar as campanhas de chamamento (recalls) em todo o país; (iii) analisar e encaminhar denúncias e consultas relativas às relações de consumo; (iv) analisar e instruir procedimentos administrativos; (v) analisar e emitir informações, notas e pareceres de natureza técnica nos procedimentos administrativos que visem à apuração de condutas infringentes aos direitos do consumidor em questões de saúde e segurança; (vi) realizar estudos na área de proteção à vida, saúde e segurança do consumidor.

Como se verifica, é grande a multiplicidade de assuntos e demandas que tocam a atuação da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde. A Coordenação foi criada em 2012, no momento da criação da própria Senacon, como resultado dos esforços havidos desde 2008 para avançar no Brasil o tema da proteção à vida, saúde e segurança do consumidor.

A Coordenação de Sanções Administrativas é uma unidade do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor que tem como área de atuação residual, ou seja, tudo que não for relacionado com Saúde e Segurança é tratado na coordenação de Sanções Administrativas. Desse modo, a coordenação trata de temas como: Aviação Civil, Serviços Financeiros, Telefonia, Varejo entre outros.

O Fundo de Defesa de Direitos Difusos – FDD tem por finalidade a reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

Constituem recursos do FDD o produto da arrecadação: i - das condenações judiciais de que tratam os arts. 11 e 13 da Lei nº 7.347, de 1985; ii - dos valores destinados à União em virtude da aplicação da multa prevista no art. 57 e seu parágrafo único e do produto da indenização prevista no art. 100, parágrafo único, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; iii - das condenações judiciais de que trata o § 2º do art. 2º da Lei nº 7.913, de 7 de dezembro de 1989; iv - das multas referidas no § 3º do art. 84 da Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011; v - dos rendimentos auferidos com a aplicação dos recursos do Fundo; vi - de outras receitas que vierem a ser destinadas ao Fundo; vii – de doações de pessoas físicas ou jurídicas, nacionais ou estrangeiras.

Para gerir estes recursos, foi criado o Conselho Federal do Fundo de Defesa de Direitos Difusos–CFDD, por intermédio da Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, que estabeleceu as seguintes competências:

- zelar pela aplicação dos recursos;
- aprovar e firmar convênios e contratos objetivando atender ao disposto acima;
- examinar e aprovar projetos de reconstituição de bens lesados, inclusive os de caráter científico e de pesquisa;
- promover, por meio de órgãos da administração pública e de entidades civis interessadas, eventos educativos ou científicos;
- fazer editar, inclusive em colaboração com órgãos oficiais, materiais informativos sobre os projetos de reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos;
- promover atividades e eventos que contribuam para a difusão da cultura, da proteção ao meio ambiente, do consumidor, da livre concorrência, do patrimônio histórico, artístico, estético, turístico, paisagístico e de outros interesses difusos e coletivos; e
- examinar e aprovar os projetos de modernização administrativa a que se refere aos recursos arrecadados pelo FDD, bem como na modernização administrativa dos órgãos públicos responsáveis pela execução das políticas.

## **1.2 Normas e regulamentação de criação, alteração e funcionamento da unidade**

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão específico singular, integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a que se refere o art. 2º, inciso II, alínea “c”, do Anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, alterado pelo Decreto nº 8.031 de 2013 que tem por finalidade exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 1990, na Lei nº 9.008, de 1995, e especificamente, nos termos do artigo 1º da Portaria MJ nº 1.840 de 24 de agosto de 2012 (Regimento Interno).

As Normas e regulamentação de criação, alteração e funcionamento do Fundo de Defesa de Direitos Difusos são:

Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, publicada no D.O.U. de 25.07.1985, que disciplina a Ação Civil Pública e cria o Fundo de Defesa de Direitos Difusos;

Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, publicada no D.O.U. de 22.03.1995, que cria o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos – CFDD.

Decreto nº 1.306, de 9 de novembro de 1994, publicado no D.O.U. de 10.11.1994, que regulamenta o Fundo de Defesa de Direitos Difusos;

Portaria nº 1.488, de 15 de agosto de 2008, publicada no D.O.U. de 18.08.2008, que aprova o Regimento Interno do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos – CFDD.

### 1.3 Ambiente de atuação

Com relação ao ambiente institucional de atuação da Secretaria Nacional do Consumidor, inicialmente vale ressaltar o contexto político e normativo no qual a política nacional de proteção do consumidor se insere, principalmente após o advento da Constituição Federal de 1988, a Constituição Cidadã, que consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V), dando ao Estado uma obrigação direta na promoção da defesa do consumidor.

Assim, em 11 de setembro de 1990, por meio da Lei 8.078/90, surgiu o Código de Defesa do Consumidor, que assegura o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e estabelece a boa-fé como princípio basilar das relações de consumo.

O Código, reconhecido internacionalmente como um paradigma na proteção dos consumidores, estabelece princípios básicos como a proteção da vida e da saúde e segurança, a educação para o consumo, o direito à informação clara, precisa e adequada, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, a proteção contra métodos coercitivos e desleais praticados no mercado de consumo, a proteção contra práticas e cláusulas contratuais consideradas abusivas, entre outras, sempre promovendo o equilíbrio das relações de consumo.

A Lei 8.078/90 também estabeleceu que a proteção e defesa do consumidor no Brasil seriam exercidas por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega os órgãos de proteção do consumidor (Procon's) das esferas estadual, do Distrito Federal e municipais; o Ministério Público; a Defensoria Pública; além das entidades civis de defesa do consumidor.

Em 28 de maio de 2012, por meio do Decreto n. 7.738, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, cujas atribuições encontram-se estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97, com atuação concentrada no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os seguintes objetivos: (I) garantir a proteção e exercício dos direitos consumidores; (II) promover a harmonização nas relações de consumo; e (III) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC.

Dentre as ações estruturantes da Secretaria, destacam-se o aprimoramento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, a ampliação da utilização da Plataforma Consumidor.gov.br como meio alternativo na solução de conflitos de consumo, o aperfeiçoamento das atividades da Escola Nacional de Defesa do Consumidor – ENDC, o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, a ampliação do atendimento aos consumidores, as ações voltadas à proteção da saúde e segurança do consumidor, a repressão às práticas infrativas ao CDC, o aperfeiçoamento da atuação no âmbito das políticas regulatórias, entre outras.

No tocante às iniciativas que envolvem ações estratégicas da Secretaria na apresentação direta ao consumidor de ferramentas para a proteção de seus direitos, merecem destaque os “Espaços do Consumidor” no âmbito da plataforma Consumidor.gov.br, uma plataforma pública para solução de conflitos de consumo por meio da Internet, que conta com o apoio dos órgãos e entidades de defesa do consumidor e das empresas participantes, que ao aderir ao serviço se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações dos consumidores no prazo máximo de 10 dias. A avaliação final sobre o atendimento recebido é realizada pelo próprio consumidor,

que, de forma transparente, indica se a reclamação foi ou não resolvida, além de atribuir uma nota de satisfação pelo atendimento recebido.

Lançado em junho de 2014, o serviço já conta com mais de 160 mil atendimentos finalizados e 279 empresas participantes. O índice médio de solução é de 80%, a nota média de satisfação é 3,1 (1 a 5) e o tempo médio para resposta é de 7 dias. A plataforma Consumidor.gov.br conta com o comprometimento de empresas dos segmentos de telecomunicações, bancos, aviação civil, comércio eletrônico, varejo e indústria.

O Consumidor.gov.br surgiu como uma alternativa para que os consumidores brasileiros tenham a oportunidade de solucionar de forma mais simples e muito mais rápida problemas de consumo, evitando assim que estes tenham que ser encaminhados aos órgãos administrativos e judiciais. Atualmente 53% dos atendimentos realizados nos Procons dizem respeito a empresas que já participam do Consumidor.gov.br.

Com vistas à promoção de ações voltadas à prevenção e redução de conflitos judicializados, a Senacon conta com cooperações técnicas firmadas com Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e Procons em todo Brasil. A partir da assinatura do termo, os órgãos comprometem-se a atuar de forma colaborativa, visando, entre outros objetivos, a promoção de ações voltadas à ampliação da utilização do serviço, focando assim na redução e prevenção de conflitos de consumo levados aos órgãos públicos, sobretudo Procons e Poder Judiciário.

Para tanto, pretende-se lançar "Espaços do Consumidor" em locais de grande circulação de pessoas, nos quais a plataforma Consumidor.gov.br possa ser disponibilizada a qualquer cidadão, que, com apoio de pessoas dedicadas à orientação sobre o serviço, poderá de forma simples e rápida registrar sua reclamação de consumo. O custo necessário para instalação destes espaços é significativamente baixo, sobretudo se comparado à relevância da entrega que, por sua vez, disponibiliza um serviço efetivo ao cidadão.

A criação dos espaços pode ocorrer no âmbito das cooperações formalizadas entre a Senacon e os Tribunais de Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Entidades Cíveis, por meio das quais a Secretaria doaria os equipamentos necessários e prestaria as informações de suporte ao serviço. Aos órgãos parceiros caberia providenciar o espaço, o acesso à Internet, bem como a disponibilização de colaboradores capazes de prestar orientações aos consumidores.

Considerando que entre as empresas participantes estão aquelas que figuram entre as maiores litigantes (empresas de telecomunicações, bancos, grandes grupo de varejo, empresas de transporte aéreo, entre outros), bem como a efetividade obtida por meio do serviço, vislumbra-se a possibilidade de que o Consumidor.gov.br possa ser utilizado para apoiar as ações voltadas ao uso de meios autocompositivos como alternativa à judicialização de conflitos de consumo, realizadas por iniciativa do Poder Judiciário.

Como resultado de médio e longo prazo, busca-se a diminuição da proporção de ações envolvendo relações de consumo em âmbito dos Juizados Especiais Cíveis por meio da divulgação do serviço e de seus índices especificamente entre os cidadãos que ajuizaram ações para tratar de questões de consumo (ofertando a chance de ainda assim solucioná-las de forma mais célere e desburocratizada) ou aqueles que estejam em vias de fazê-lo.

A CGEMM possui seu ambiente de atuação mais voltado para a Senacon e para os integrantes do SNDC, vez que promove o acompanhamento de produções legislativas e regulatórias, além de apresentar manifestações e orientações técnicas para esses atores. Nesse contexto, a CGEMM mantém estreito diálogo com o Poder Legislativo, por meio da Secretaria de Assuntos Legislativos, com os órgãos reguladores e com os próprios integrantes do SNDC – Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e Entidade Civil de Defesa dos Consumidores.

No âmbito da produção legislativa, a CGEMM, por meio da CAOTDC, acompanha e se manifesta acerca dos Projetos de Lei apresentados na Câmara dos Deputados e no Senado Federal, que guardem pertinência com a matéria de direito do consumidor ou que a afete, buscando sempre atender os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, caput, CDC).

Relativamente aos órgãos reguladores, a CGEMM vem buscando concretizar o estipulado no Decreto 7.963/13, ao se tornar parte dos processos de construção dos regulamentos e análise de seus impactos após a sua instituição, ou seja, a CGEMM vem buscando se integrar cada vez mais aos processos de avaliação e de análise, respectivamente, de impacto regulatório, participando de várias consultas e audiências públicas e da análise dos problemas relatados pelos consumidores em cada setor.

Dentre as ações estruturante da Secretaria, destacam-se o aprimoramento do Sindec e a ampliação da utilização da Plataforma Consumidor.gov.br como meio alternativo na solução de conflitos de consumo.

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

A criação desta plataforma guarda relação com o disposto no artigo 4º inciso V da Lei 8.078/1990 e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013.

Tal ferramenta tem sido fundamental ao Estado para acompanhar a realidade do mercado de consumo, proporcionando à toda sociedade um canal eficiente de resolução de demandas e ao mercado a possibilidade de firmar seu comprometimento com as políticas de prevenção e redução de conflitos, bem como de melhoria da qualidade do atendimento aos consumidores.

A gestão da plataforma fica a cargo da Senacon, por meio desta Coordenação, e compreende o suporte negocial, monitoramento das demandas registradas, atuação específica na plataforma em casos de recusa da reclamação pelo fornecedor em algumas localidades, resposta às demandas de Fale Conosco, adesão de novas empresas e gestores, controle de acessos em âmbito da Senacon, suporte negocial de primeiro nível e interlocução com a área técnica em caso de incidentes.

Também se faz relevante ressaltar os Acordos de Cooperação Técnica firmados em âmbito do Consumidor.gov.br. Hoje, o Consumidor.gov.br tem acordos com Procons, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça e Defensorias Públicas. A partir da assinatura do termo, os órgãos comprometem-se a atuar de forma colaborativa, visando, entre outros objetivos, a promoção de ações voltadas à ampliação da utilização do serviço, focando assim na redução e prevenção de conflitos de consumo levados aos órgãos públicos, sobretudo Procons e Poder Judiciário. O objetivo

da cooperação é promover os métodos autocompositivos de solução de conflitos pelo incentivo ao uso da plataforma Consumidor.gov.br.

Também em 2016, foi assinado Acordo de Cooperação Técnica com a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para adesão do Consumidor.gov.br. Com isso ação, a Agência passará a monitorar as interações entre os consumidores e as companhias aéreas, por meio dessa plataforma, - o que contribuirá muito para que ela possa acompanhar e avaliar, de forma direta e precisa, as reclamações que são registradas no setor. Além de ser mais um passo importante para consolidação da plataforma Consumidor.gov.br como efetiva ‘porta de entrada’ das reclamações de consumo, via Internet, num ambiente público.

A plataforma tem passado por constante processo de melhorias com a finalidade de atender as necessidades apontadas pelos usuários. Em 2016, o primeiro pacote de melhorias do Consumidor.gov.br foi desenvolvido e implementado.

É fato que o Consumidor.gov.br contempla uma parte relevante dos atendimentos aos consumidores, notadamente a tentativa preliminar de composição do conflito antes da instauração de procedimento administrativo pelos órgãos de defesa do consumidor.

Ressalta-se que a Senacon, tem uma atuação intensa e estratégica no desenvolvimento e no suporte desse software, definindo as demandas que devem ser contempladas e internalizadas pela Coordenação Geral de Tecnológica da Informação – CGTI. O que tem sido um objetivo constantemente perseguido por esta Secretaria.

Como, atualmente, o Sindec apresenta problemas de instabilidade, performance e de integridade dos dados, com o objetivo de saná-los, foi elaborado um projeto de atualização do sistema – Projeto Migração, versão 1.6. Esse projeto também conseguiu exigir a melhoria do parque tecnológico dos Procons. A migração também garantiu melhorias de desempenho do sistema, além de algumas melhorias pontuais na aplicação. Atualmente, 22 estados já foram atualizados.

Além disso, para melhoria dos fluxos do sistema, foi necessária também a reformulação da consulta web. A consulta web é o módulo de acesso das empresas para analisar e responder às demandas eletrônicas do Sindec registradas pelo Procon, quais sejam, as CIPs (Cartas de Informações Preliminares). A reformulação teve por objetivo facilitar a gestão da quantidade de logins das empresas e das demandas, bem como minimizar o impacto do volume de acesso das mesmas.

Quando se iniciou o debate sobre a evolução do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec há alguns anos, o entendimento era que bastaria investir na robustez do banco de dados, na evolução dos recursos de linguagem de código e na implementação de novas funcionalidades. Contudo, com o passar do tempo, e com o surgimento da plataforma Consumidor.gov.br, notou-se que seria necessário um novo salto na gestão do atendimento para subsidiar a atuação do Estado nas políticas de defesa do consumidor.

Observada a evolução do serviço oferecido pelo Consumidor.gov.br mediante o surgimento de ambiente propício à articulação estratégica de vários órgãos públicos, voltada à promoção de políticas públicas que tenham como objetivos, entre outros, a melhoria da qualidade das relações de consumo e prevenção e redução de conflitos judicializados, foi constatada pela área técnica

responsável pela gestão do serviço, a necessidade do aprimoramento tecnológico do sistema por meio do desenvolvimento de novas funcionalidades.

A solução proposta pretende prover tal estruturação, que melhore significativamente a gestão dos dados para os agentes do sistema, e propicie total transparência para a sociedade de todo o trabalho que é realizado e registrado no sistema, com os respectivos resultados. Os novos recursos a serem incluídos no sistema objetivam também tornar os procedimentos mais céleres e mais flexíveis, se adequando às realidades comuns ou particulares de todos os atores dessa conjuntura.

Neste sentido, e considerando que a evolução é um processo normal de todo software, sendo absolutamente natural que eles sofram alterações constantes para manterem sua utilidade, e visando a continuidade de um sistema de atendimento aos consumidores utilizado pelos órgãos do SNDC, a Senacon concluiu pela necessidade do aprimoramento da plataforma tecnológica centralizada, condizente com as expectativas trazidas pela evolução na gestão e política de atendimento nas relações de consumo, bem como na elaboração e execução da Política Nacional.

Sendo assim, a partir dessa discussão, entendeu-se necessária a expansão e ampliação da plataforma Consumidor.gov.br a partir do desenvolvimento do novo sistema de atendimento ao consumidor voltado aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

O levantamento das necessidades do sistema, bem como o início da sua construção e testes iniciou nesse ano de 2016 com previsão de um projeto piloto para 2017. Essa evolução trará uma nova perspectiva para a integração do SNDC e um novo fôlego para o atendimento ao cidadão para os Procons.

Compreendem-se como direitos difusos, interesses coletivos e individuais homogêneos, que tornam as decisões e políticas públicas mais permeáveis e sujeitas ao controle social. Dessa forma, o cidadão passou a ser também sujeito e não apenas objeto das políticas públicas. Com a criação da Lei da Ação Civil Pública, foram introduzidas ações coletivas no Brasil, constituindo-se assim como importante mecanismo de defesa judicial dos direitos e interesses difusos.

Por intermédio da Lei nº 9.008/95, ao criar o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, garantiu eficácia à ação civil pública, permitindo a recuperação efetiva dos bens difusos e coletivos lesados. Essa recuperação se dá através da aplicação dos recursos oriundos das condenações em projetos de recuperação de danos. Esses recursos são reunidos em um só fundo contábil, constituindo poderoso mecanismo de indução e coordenação de uma política nacional de proteção dos direitos difusos e coletivos.

Esta lei determina, ainda, que o CFDD tem competência para aprovar e firmar convênios e contratos; examinar e aprovar projetos de reconstituição dos bens lesados, inclusive os de caráter científico e de pesquisa, promover através de órgãos da administração pública e entidades civis interessadas, eventos educativos e científicos; fazer editar material informativo sobre proteção ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, bem como desenvolver atividades e eventos que contribuam para esses fatores; examinar, aprovar e acompanhar os projetos de modernização administrativa dos órgãos públicos responsáveis pela execução das políticas; manter entendimento com o poder Judiciário e os Ministérios Público Federal e Estaduais; e organizar ou apoiar a criação, instalação e manutenção de sistema de informação com banco de dados de Ações Civis Públicas.

Portanto, o ambiente de atuação do CFDD é bem amplo. O beneficiário da ação corresponde a toda a sociedade, pois os bens e direitos difusos são aqueles que não são da titularidade de um indivíduo nem de um grupo, mas de toda a sociedade, porque qualquer dano causado a um bem ou direito difuso afeta, direta ou indiretamente toda a sociedade.

#### Organização do Colegiado

O CFDD é composto pelos seguintes membros: um representante da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública; um representante do Ministério do Meio Ambiente; um representante do Ministério da Cultura; um representante do Ministério da Saúde, vinculado à área de vigilância sanitária; um representante do Ministério da Fazenda; um representante do Conselho Administrativo de Defesa Econômica; um representante do Ministério Público Federal; e três representantes de entidades civis que atendam aos pressupostos exigidos.

Os membros e seus respectivos suplentes serão indicados pelos titulares dos órgãos e entidades a que pertençam, tendo mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução, excluindo-se o representante da Secretaria de Direito Econômico, que é o Presidente do CFDD, e poderá exercer o cargo por tempo indeterminado.

Esta composição não é expressiva dos órgãos que administram a questão de interesses difusos no Brasil, mas articula combinadamente representantes oficiais e civis de assuntos sujeitos à proteção judicial na forma da Lei nº. 7.347/85, e outras leis sobre temas correlatos.

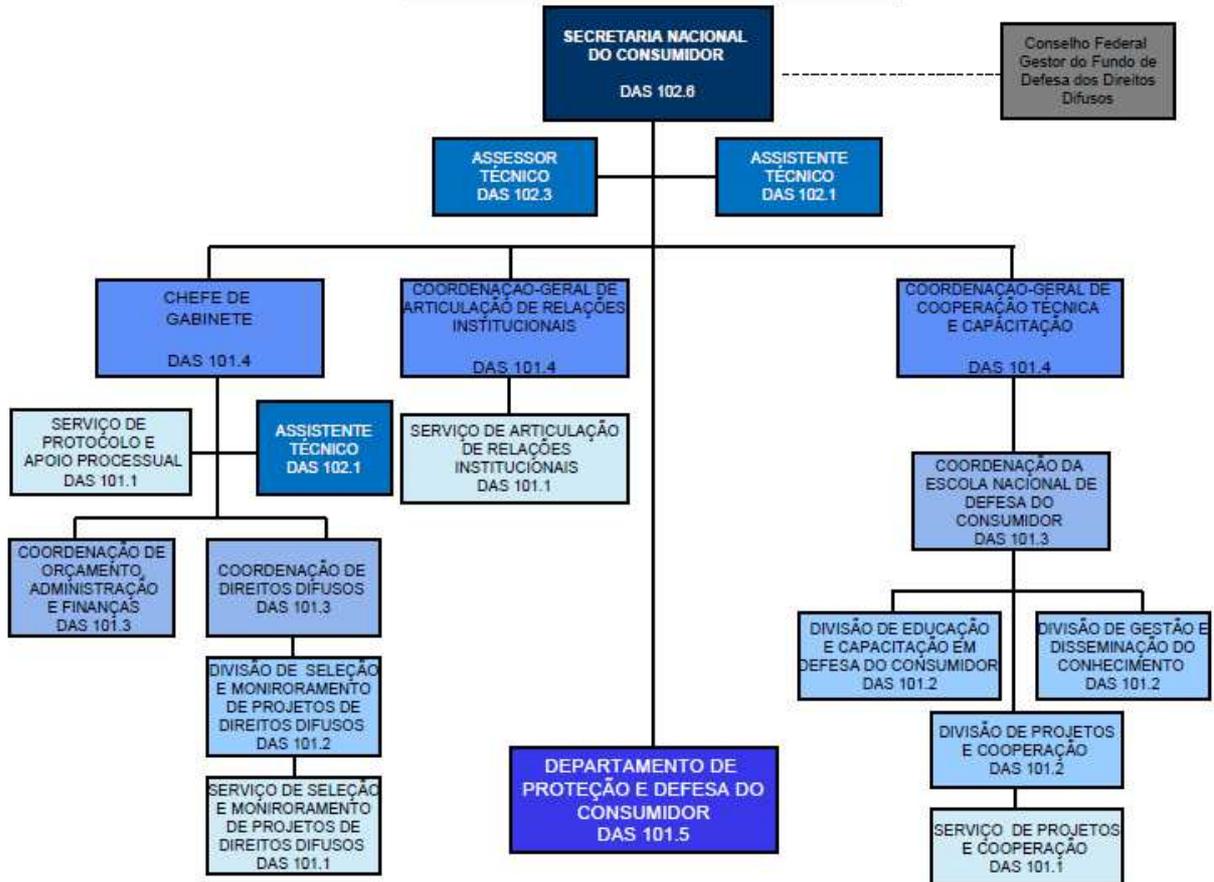
A Coordenação de Direitos Difusos da Secretaria Nacional do Consumidor funciona como Secretaria Executiva do CFDD e têm como funções básicas a de organizar e arquivar toda documentação do CFDD, promover a convocação dos Conselheiros para as reuniões, secretariar as reuniões, elaborando os respectivos relatórios ou atas, providenciar o encaminhamento de cópia dos trabalhos, relatórios e demais documentos de interesse aos membros do CFDD, manter cadastro de órgãos e instituições que tenham relacionamento com Conselho, e ainda, preparar instrução de processos e expedientes que tramitam e/ou são submetidos ao Conselho, repassar recursos para os convenientes, acompanhar os projetos, analisar prestação de contas e responder as auditorias.

O CFDD deverá reunir-se ordinariamente uma vez por mês e, extraordinariamente, mediante convocação do Presidente ou de um terço de seus membros, onde as reuniões serão públicas, podendo, no entanto, tornar-se sigilosas quando assim o exigir. A convite do Conselho, por intermédio de seu Presidente, especialistas e entidades civis ou governamentais poderão participar das reuniões com direito de voz. As deliberações do CFDD, observado o quorum mínimo de seis Conselheiros, serão tomadas pela maioria simples de seus membros, por meio de Resoluções assinadas pelo Presidente. No caso de empate, caberá ao Presidente o voto de qualidade.

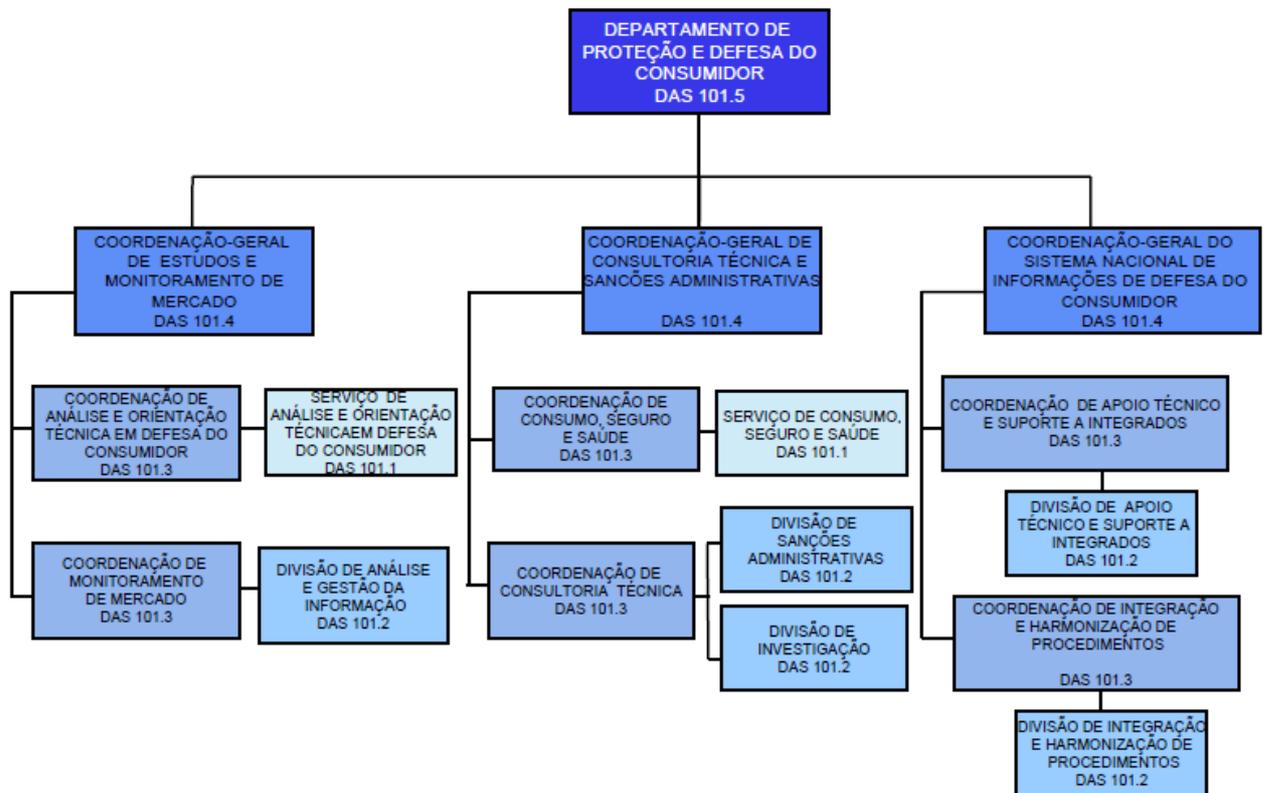
## 1.4 Organograma

### ESTRUTURA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON (1/2)

(Decreto nº 8.668 de 12 de fevereiro de 2016)



**ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - SENACON (2/2)**  
 (Decreto nº 8.668 de 12 de fevereiro de 2016)



## 1.5 Macroprocessos finalísticos

Quadro Macroprocessos finalístico

SENACON	
<b>Macroprocesso 1</b>	
Proteção dos direitos do cidadão	
<b>Unidades envolvidas no macroprocesso</b>	
SENACON / DPF / SNJC	
<b>Descrição do Macroprocesso</b>	
	Retrata a atuação mais geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública no que tange à garantia dos direitos dos cidadãos, pois engloba a proteção dos direitos dos consumidores, através da gestão do plano nacional de consumo e cidadania, emissão de documentos de viagens, gestão da política de acesso à Justiça e a disseminação desse conhecimento, promoção de políticas de métodos de solução de conflitos e redução de litígios, além da acreditação de entidades sociais.
<b>Processos relacionados na Unidade</b>	
	Gerir o Plano Nacional de Consumo e Cidadania
<b>Principais insumos do macroprocesso na Unidade</b>	
	Propostas de atuação conjunta; Atos normativos da SENACON; Acordos de cooperação e Convênios realizados; Minuta de proposições normativas.
<b>Principais fornecedores do macroprocesso na Unidade</b>	
	Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil.
<b>Principais produtos e/ou serviços do macroprocesso na Unidade</b>	
	Propostas de atuação conjunta; Atos normativos da SENACON; Acordos de cooperação e convênios realizados; Minuta de proposições normativas.
<b>Principais Clientes do macroprocesso na Unidade</b>	
	Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil.
<b>Subunidade responsável</b>	
	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC
<b>Principais parceiros externos do macroprocesso na Unidade</b>	
	Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil.
<b>Descrição sucinta de sua condução do macroprocesso</b>	

SENACON	
<b>Macroprocesso 2</b>	
Defesa do consumidor	
<b>Unidades envolvidas no macroprocesso</b>	
SENACON	
<b>Descrição do Macroprocesso</b>	
	Compreende processos da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), mais diretamente ligada à Gestão da Política Nacional de Relações de Consumo, monitoramento e defesa dos direitos do consumidor e à disseminação dessa temática junto à sociedade.
<b>Processos relacionados na Unidade</b>	
	- Elaborar e gerir a Política Nacional das Relações de Consumo - Integrar e fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - Fiscalizar o cumprimento das normas de defesa do consumidor e aplicar sanções em âmbito nacional - Monitorar e promover a defesa do consumidor junto aos órgãos federais, agências reguladoras e mercado de consumo - Fomentar, produzir e disseminar conhecimento sobre a proteção e defesa do consumidor

- Desenvolver e manter atualizados bancos de dados de atendimento e proteção do consumidor
<b>Principais insumos do macroprocesso na Unidade</b>
- Estudos realizados (parecer, nota técnica, relatórios setoriais e outros); Indicadores e índices de qualidade das relações de consumo criados; Ações de divulgação dos direitos do consumidor realizadas (publicações). - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor atualizado. - Ações fiscalizadas, sanções aplicadas, relatórios elaborados. - Dados disponibilizados, relatórios elaborados, encaminhamentos direcionados. - Cursos de formação e capacitação realizados, estudos realizados. Pesquisas e estudos desenvolvidos, materiais produzidos e entregues à sociedade,
<b>Principais fornecedores do macroprocesso na Unidade</b>
Órgãos reguladores, Sociedade. Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil.
<b>Principais produtos e/ou serviços do macroprocesso na Unidade</b>
- Estudos realizados (parecer, nota técnica, relatórios setoriais e outros); Indicadores e índices de qualidade das relações de consumo criados; Ações de divulgação dos direitos do consumidor realizadas (publicações). - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor atualizado. - Ações fiscalizadas, sanções aplicadas, relatórios elaborados. - Dados disponibilizados, relatórios elaborados, encaminhamentos direcionados. - Cursos de formação e capacitação realizados, estudos realizados. Pesquisas e estudos desenvolvidos, materiais produzidos e entregues à sociedade, propostas encaminhadas à órgãos reguladores. - Banco de dados desenvolvidos e atualizados.
<b>Principais Clientes do macroprocesso na Unidade</b>
- Organizações em geral. - Órgãos reguladores, Sociedade. - Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil.
<b>Subunidade responsável</b>
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC
<b>Principais parceiros externos do macroprocesso na Unidade</b>
Órgãos reguladores, Sociedade. Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil.
<b>Descrição sucinta de sua condução do macroprocesso</b>

## 2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS

### 2.1 Planejamento Organizacional

Seguindo as orientações da Secretaria-Executiva do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Secretaria Nacional do Consumidor realiza um monitoramento específico de suas entregas estratégicas, participando da elaboração, discussão e monitoramento do Planejamento Estratégico do MJSP que atualmente se encontra na fase de elaboração de indicadores e metas de desempenho das unidades da Pasta, com base em Mapa Estratégico já validado no âmbito do Ministério da Justiça, conforme consta no Anexo deste Relatório.

Alinhado com as diretrizes do Planejamento Estratégico do MJSP, a Senacon ao longo dos últimos anos definiu sua atuação prioritária a partir da definição de eixos prioritários, também alinhados com objetivos, indicadores e metas estratégicas estabelecidas no Plano Pluri-Anual (PPA) 2012-2015, monitorado pela Secretaria em conjunto com a Secretaria-Executiva do Ministério a partir do Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (SIOP) - <https://www.siop.planejamento.gov.br/siop/>.

A Coordenação de Consumo Seguro e Saúde trabalha em sete grandes frentes principais, a seguir apresentadas.

#### **1) Investigações**

Compete à área receber, analisar e instruir denúncias de possíveis lesões ao direito básico de proteção da vida, saúde e segurança do consumidor. A Coordenação recebe denúncias do Ministério Público, de órgãos da administração pública direta ou indireta, federal, estadual ou municipal, dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de organizações não governamentais e diretamente de consumidores, entre outros. Também são abertas investigações de ofício. **Em 2016, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde abriu 117 investigações. Ao todo, a Coordenação chegou ao final de 2016 com cerca de 700 investigações em trâmite.**

#### **2) Recalls (processos de chamamento)**

Compete à área analisar, acompanhar e monitorar todas campanhas de chamamento (recalls) que ocorrem em todo o país. O recall é o procedimento pelo qual o fornecedor busca retirar do mercado, ainda que tardiamente, o risco contido em produto por ele comercializado. **Em 2016, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde recebeu 138 recalls, a maior quantidade anual já registrada no país.** Parte desses recalls foi iniciada após determinação da área, mediante investigações que levaram a conclusões quanto à insegurança dos produtos. **A Coordenação terminou o ano de 2016 com 980 recalls em trâmite.**

Desde a criação da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde (2012), a área publica anualmente um Boletim com os dados de recalls e outros temas afetos à saúde e segurança do consumidor no Brasil. **Em 2016, além do Boletim anual de recalls, a Coordenação também publicou um Boletim inédito sobre recalls de veículos, em parceria com o Denatran.**

#### **3) Processos Administrativos (sancionadores)**

A Coordenação de Consumo Seguro e Saúde possui atribuição para instaurar, instruir e elaborar os subsídios para decisões de processos administrativos sancionadores. **Em 2016, foram instaurados 11 processos administrativos** pela Coordenação de Consumo Seguro e Saúde.

#### **4) Monitoramento de mercado (nacional e internacional)**

Considerando a complexidade e a amplitude do mercado de consumo, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde realiza diariamente o monitoramento de múltiplas fontes em busca de possíveis produtos ou serviços inseguros, bem como de acidentes de consumo. Entre as fontes de pesquisa estão jornais, programas televisivos, sítios eletrônicos de segmentos especializados, associações de consumidores, entre outros.

Também é realizado o monitoramento das principais redes de segurança de produtos e serviços do mundo, em várias partes. Alguns exemplos são: Oceania (Austrália – ACCC), União Europeia (Rapex), Ásia (Drive Arabia; PACP), América (Red Consumo Seguro y Salud; NHTSA; FDA; CPSC; SIAP).

Esse monitoramento deu origem a **120 ações de averiguação da eventual nocividade ou periculosidade de produtos e serviços no Brasil em 2016.**

No que tange ao monitoramento do mercado estrangeiro, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde verifica os recalls anunciados em outros países e apura sua aplicação ao mercado brasileiro. Essa ação gerou **80 apurações quanto à entrada desses produtos no país em 2016.**

#### **5) Articulação interinstitucional no tema da proteção da vida, saúde e segurança**

No intuito de obter informações sobre produtos fiscalizados ou certificados pelas autoridades competentes, bem como para embasar-se em subsídios técnicos para tomada de decisões, a Senacon, por meio da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, possui cooperação com variadas entidades públicas. Algumas delas, por meio de instrumentos específicos, outras pela articulação entre as equipes técnicas das partes envolvidas. Nesse sentido, em 2016 a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde realizou ações em conjunto com os seguintes órgãos e entidades:

- Instituto de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro,
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA,
- Departamento Nacional de Trânsito – Denatran.
- Ministério Público do Estado da Paraíba
- Polícia Rodoviária Federal e
- Ministério da Agricultura.

Outro ponto de grande relevância é o papel da Coordenação Consumo Seguro e Saúde em dois importantes grupos institucionais: o GT Brasil e o GEPAC.

O **GT Brasil** é o grupo de trabalho da Rede Consumo Seguro e Saúde brasileira. A Senacon o coordena. A articulação e a secretaria executiva da Rede ficam a cargo da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde. Em 2016, foram várias reuniões. Uma das principais ações do GT Brasil é o fomento à criação de redes locais de consumo seguro e saúde. **Em 2016, foram criadas redes em 04 estados: Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Tocantins e Paraíba.**

O **GEPAC** é o Grupo de Estudos Permanente de Acidentes de Consumo. Dele participam onze órgãos e entidades e seu objetivo é prevenir e reprimir a ocorrência de acidentes de consumo no país. O GEPAC é coordenado pela Senacon e a parte técnica, bem como a secretaria, ficam a cargo da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde. **Em 2016, foram realizadas 02 reuniões do GEPAC.**

Por meio da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde a Senacon tem assento em diversos foros públicos e multidisciplinares. Os principais, cuja presença do Coordenador de Consumo Seguro e Saúde é mais demandada, são: Comitê Executivo da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos – CMED; Comitê brasileiro do Codex Alimentarius; Câmara Setorial de Alimentos; Câmara Setorial de Serviços de Saúde; Conselho Nacional de Combate à Pirataria.

### **6) Acompanhamento do cenário internacional**

Considerando o mercado cada vez mais globalizado, além da facilitação do trânsito de produtos e da internacionalização dos serviços, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde acompanha o tema no cenário internacional, inclusive mantendo contato com organismos internacionais e governos estrangeiros para o aprimoramento da vigilância de mercado.

**Em 2016, a pedido da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, o Comitê Técnico n. 7 do Mercosul aprovou a sugestão de norma sobre recall para todos os países do bloco.** O texto aprovado foi aquele sugerido pela CCSS.

### **7) Administração de sistemas de informação**

A Coordenação de Consumo Seguro e Saúde gerencia 02 sistemas de informação próprios, além da parte brasileira de um sistema interamericano.

- **Alertas de Recall** – em 2012 foi lançado o Sistema Nacional de Alertas Rápidos de Recall. A ferramenta, tecnologicamente ultrapassada, foi substituída por uma nova, muito mais moderna, cujo trabalho de finalização e internalização na rede do Ministério da Justiça e Segurança Pública foi conduzido a partir da Coordenação de Consumo Seguro e Saúde em 2016. Com esse novo Sistema, a Senacon vai oferecer à sociedade uma ferramenta mais moderna e com novas funcionalidades, que esteve em fase de homologação nos últimos meses. O Sistema de Recall emitirá alertas para todos os usuários que se cadastrarem e quiserem receber as informações do início de novos recalls. O cadastramento é gratuito e simples, e o usuário poderá escolher receber todos os alertas ou apenas de certo(s) segmento(s) de produtos. O novo Sistema de Recall será um importante banco de dados de todos os recalls em trâmite no Brasil (hoje são cerca de mil) e trará de forma inédita os indicadores do universo do recall de forma clara, disponível e em formato aberto. As informações serão públicas e atualizadas permanentemente. A previsão de lançamento do Sistema, finalizado em 2016, é para os próximos 90 dias.
- **SIAC – Sistema de Informações de Acidentes de Consumo.** Fruto da parceria estabelecida entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Ministério da Saúde, foi criado pela Portaria Interministerial n. 3082, de 25 de setembro de 2013, e tem como objetivo a criação de um banco de dados de acidentes de

consumo, com vistas à identificação de produtos ou serviços potencialmente nocivos ou perigosos, colocados no mercado de consumo, e à consequente atuação eficaz e coordenada dos órgãos governamentais competentes, para minimizar possíveis riscos à saúde e à segurança dos consumidores. O SIAC permite, entre outros: i) registro e o mapeamento dos acidentes de consumo e a criação de diagnósticos; ii) ampliação da vigilância de mercado, com determinação de medidas corretivas, como a realização de um recall; iii) identificação das categorias de consumidores e regiões mais afetadas, possibilitando políticas públicas mais direcionadas; e iv) redução do impacto dos acidentes de consumo para os cofres públicos, em especial, para o Sistema Único de Saúde. O SIAC é gerenciado pela Coordenação de Consumo Seguro e Saúde.

- **SIAR – Sistema Interamericano de Alertas Rápidos.** O SIAR pertence à Organização dos Estados Americanos – OEA e é uma ferramenta de publicação de notícias e alertas de segurança de produtos e serviços nos países que compõem o continente americano. Também há espaço privado para troca de informações entre países. A parte brasileira é alimentada e gerenciada pela Coordenação de Consumo Seguro e Saúde.

### **Outras considerações**

Apesar do quanto aqui apresentado, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde realizou suas ações com quadro de 03 (três) servidores – o Coordenador (DAS 101.3, sem vínculo), um analista administrativo (nível superior, dos quadros efetivos) e uma agente administrativa (nível médio, dos quadros efetivos, em processo de aposentadoria) – e cinco estagiários, sendo 4 de Direito e 1 de Relações Internacionais. Além desses, conta com 01 empregado terceirizado (função de contínuo). A área não tem estrutura de Coordenação-Geral, embora exerça atividades típicas desse tipo de unidade. Ademais, há um cargo em comissão vago desde junho de 2015. A nomeação de um servidor para ocupá-lo foi apresentada ao MPOG em 03 de agosto daquele ano e nunca respondida oficialmente.

Também há graves dificuldades de ordem tecnológica e orçamentária para a condução dos sistemas de informações.

Não obstante, em síntese, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde atua nos seguintes eixos:

- Recebimento, análise e monitoramento de processos de chamamento (recall);
- Abertura, instrução e decisão de investigações e processos administrativos sancionadores;
- Participação na elaboração de normas e regulamentos técnicos multidisciplinares de proteção ao consumidor;
- Coordenação institucional das redes locais de consumo seguro e saúde e prevenção de acidentes de consumo;
- Gerenciamento dos sistemas de informação: Sistema de Informações de Acidentes de Consumo – SIAC; Sistema Nacional de Alertas de Recall; parte brasileira do Sistema Interamericano de Alertas Rápidos – SIAR;
- Orientação ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no tema do consumo seguro e saúde;

- Representação institucional em foros e grupos nacionais e internacionais.

O que se verifica, finalmente, é que o tema do Consumo Seguro e Saúde tem ganhado mais espaço na sociedade e na mídia, com resultados práticos e mensuráveis desde a criação de uma área específica para tratar do tema no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor.

O CFDD a cada ano publica um Chamamento Público (Edital) para selecionar os projetos a serem executados no ano subsequente. Em seguida, a Coordenação de Direitos Difusos analisa e instrui para que os conselheiros relatores manifestem seus votos na plenária do Conselho. No caso de aprovação dos projetos, são firmados convênios ou termos congêneres com os estados, municípios, União e organizações da sociedade civil. Durante toda a execução a Secretaria-Executiva do CFDD monitora e fiscaliza “in loco” todos os projetos, e por fim analisa a prestação de contas.

### 1 – Instrução

Os aspectos técnicos e administrativos dos projetos são verificados previamente na Secretaria-Executiva, de forma a garantir aos Conselheiros as condições necessárias para decidir sobre o apoio aos projetos.

É imprescindível que o Plano de Trabalho, documento principal no convênio, seja adequadamente confeccionado, pois este é a base para a definição das condições de execução do Convênio, que deverão estar consubstanciadas nas suas cláusulas, caso a proposição seja aprovada, bem como para sua fiscalização, controle e prestação de contas.

Além dos dados cadastrais do proponente, o Plano de Trabalho deverá conter as informações relativas à descrição do projeto, a saber:

- título do projeto;
- período de execução;
- identificação do objeto; e
- justificativa da proposição.

Também devem constar:

- Cronograma de execução, contendo a descrição das metas, etapas ou fases, o período de duração de cada uma e o respectivo indicador físico;
- plano de aplicação, especificando a natureza da despesa pertinente aos gastos a serem efetuados, tanto os de responsabilidade do concedente quanto os do proponente (contrapartida);
- cronograma de desembolso, referente às datas para as liberações de recursos necessários aos pagamentos decorrentes da execução do convênio, os quais serão necessários ao atingimento do objeto;
- declaração firmada pelo proponente ou seu representante legal quanto à adimplência com Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal; e
- aprovação da autoridade competente (concedente).

Os projetos deverão conter informações que permitam avaliar sua adequação aos objetivos do FDD. Obrigatoriamente, os proponentes deverão definir com clareza os objetivos a alcançar, os métodos e técnicas a serem empregados e os resultados mensuráveis que levarão ao alcance desses objetivos. Demonstrar a relevância da questão a ser abordada e sua abrangência, justificando as ações propostas. Especificar os benefícios decorrentes da execução do projeto, a curto e médio

prazos, bem como seus beneficiários diretos e indiretos. Ademais, as instituições deverão reunir condições técnicas (administrativas, de recursos humanos e de infraestrutura) adequadas à execução do projeto.

Após análise criteriosa feita pelos técnicos da SE/CFDD, os projetos são encaminhados para Deliberação pelos Conselheiros em reunião do CFDD, com subsídios de análises anteriores e do voto do Conselheiro-Relator, representando assim, a última instância de decisão relativa ao aspecto financeiro do projeto. Nesta fase, o projeto poderá ser aprovado, aprovado com glosa, retirado de pauta para diligências ou vistas, ou ser indeferido.

## 2 - Formalização do Termo e Liberação dos Recursos

Sendo aprovado, o processo volta à SE/CFDD para elaboração de minuta de convênio termo congênere, conforme as características da instituição proponente, e posterior encaminhamento à Consultoria Jurídica do MJSP.

Emitido parecer da Consultoria Jurídica, o processo retorna a SE/CFDD para a formalização do termo, assinatura dos convenientes, publicação no DOU e liberação dos recursos. É necessário que o proponente esteja em dia com suas obrigações junto ao governo Federal, Estadual e Municipal.

## 3 - Acompanhamento e Avaliação

Os procedimentos de análise e acompanhamento deverão incluir a visita de técnicos da Secretaria-Executiva do CFDD no local de desenvolvimento do projeto apoiado, além do exame detalhado dos relatórios técnico e financeiro que compõem as prestações de contas.

O processo de supervisão, acompanhamento e avaliação permanentes têm como objetivo contribuir para o bom desenvolvimento do projeto. Uma avaliação final, realizada após a conclusão, objetiva colher dados e informações sobre os produtos obtidos e aferir os impactos do desenvolvimento sobre o meio ambiente, a sociedade e as instituições beneficiárias.

Além do acompanhamento pela Secretaria Executiva do CFDD, os projetos poderão ser fiscalizados/auditados, a qualquer tempo, por técnicos da Controladoria Geral da União – CGU e pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

## 4 - Prestação de Contas

É comprovação, pelo conveniente, da utilização dos recursos recebidos e o atendimento do objeto pactuado em instrumento próprio.

Ações prioritárias da Senacon por meio do “Projeto BRA/11/008 - Fortalecimento da proteção e defesa da concorrência e dos direitos do consumidor no Brasil”, firmado entre a Senacon, a Agência Brasileira de Cooperação, vinculada ao Ministério das Relações Exteriores, e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); e do Projeto 914BRZ5005 - Desenvolvimento de mecanismos de gestão da informação e do conhecimento para as políticas de Defesa do Consumidor”, firmado entre a Senacon, a Agência Brasileira de Cooperação, vinculada ao Ministério das Relações Exteriores, e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

De uma maneira geral, os contratos celebrados e os produtos entregues à Secretaria Nacional do Consumidor no âmbito dos projetos acima mencionados atingiram no ano calendário 2016 seus objetivos finais com transparência, agilidade e eficiência, culminando na elaboração de estudos, publicações e na capacitação de agentes técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com base nos conteúdos produzidos pelos consultores, assim como contribuindo para a produção de conhecimento de modo a auxiliar a Senacon na tomada de decisões estratégicas.

### **2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício**

Os objetivos estratégicos vigentes, constantes do mapa estratégico do MJC 2015-2019, representam uma visão integrada dos resultados a serem alcançados para o período abrangido pelo planejamento estratégico. Destaca-se que, em virtude da transição de gestão no ministério, o planejamento estratégico encontra-se em fase de realinhamento das diretrizes e elementos estratégicos às prioridades da nova gestão, que poderá impactar na dimensão e escopo dos objetivos estratégicos do mapa, na medida em que se inserem, inclusive, novas linhas de atuação do órgão com o ingresso de cinco secretarias em sua estrutura organizacional.

A seguir, serão explicitados objetivos estratégicos vigentes, com seus respectivos indicadores e metas estratégicos, estabelecidos em 2015, por meio da Portaria nº 1.500, de 16 de setembro de 2015, e atualmente em processo de repactuação.

Ampliar a escala e a efetividade das ações de defesa da concorrência e do consumidor:  
Objetivo com foco na ampliação da escala de atuação do MJ no que tange à defesa da concorrência e do consumidor, com maior qualidade de entrega. As unidades responsáveis pelos resultados desse objetivo são o CADE e a SENACON. O CADE contribui com este objetivo por meio de projetos e ações que permitem aprimorar a análise dos Atos de Concentração ampliando a escala de atendimento; da priorização da solução de problemas concorrenciais por meio de acordos; da priorização do combate a condutas anticompetitivas; do uso crescente de técnicas de inteligência; da diminuição do estoque de processos relacionados a infrações contra a ordem econômica e do combate de condutas anticompetitivas; além de outras iniciativas que envolvem o fortalecimento da política de combate a cartéis, com ênfase na perseguição de cartéis em compras públicas, inovando e aprimorando os mecanismos de investigação e de inteligência por meio do uso integrado de informações e da institucionalização de parcerias com órgãos da administração pública e organismos internacionais; do investimento na implementação de melhores práticas reconhecidas internacionalmente para prevenção e repressão a condutas anticompetitivas, de modo a aumentar a eficácia, eficiência e efetividade do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência. A SENACON contribui por meio de projetos e ações que visam gerir e disseminar a Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC) e os Direitos do Consumidor. Tem-se, também, atuação da unidade para ampliar e aprimorar o atendimento ao consumidor através dos sítios consumidor.gov.br e do sndc.gov.br, permitindo a qualificação e atendimento das demandas e reclamações de consumidores. Por fim, tem-se a atuação para disseminar a PNRC por meio do fortalecimento da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) e do Centro de Inteligência em Defesa do Consumidor.

<b>Indicador Estratégico</b>	<b>Finalidade</b>	<b>Meta Estratégica</b>	<b>Unidade Responsável</b>
Ampliação do atendimento aos consumidores	Identificar o número de atendimentos realizados via plataformas.	Ampliar em 7,5% a cada semestre o número de atendimentos	SENACON

A Senacon estabeleceu as seguintes iniciativas referentes a atividades apoiadas pela CGSindec: consolidar a plataforma Consumidor.gov.br como serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo, e implantar a nova versão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec 2.0).

Dando continuidade na implementação e consolidação das ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), esta Coordenação avançou na consolidação e expansão da plataforma Consumidor.gov.br. Hoje, este serviço já conta com mais de 370 empresas cadastradas, mais de 600 mil reclamações finalizadas e mais de 490 mil consumidores cadastrados. No ano 2016, 288 mil reclamações foram registradas na plataforma e 61 empresas cadastradas.

Assim destaca-se as cooperações firmadas com os seguintes Tribunais de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública e Procons. O objetivo da cooperação é promover os métodos autocompositivos de solução de conflitos pelo incentivo ao uso da plataforma Consumidor.gov.br.

Ao longo do ano de 2016, a Senacon firmou cooperação com os Tribunais de Justiça dos estados do Ceará, Bahia, Rio de Janeiro e Rondônia. Além desses, as Defensorias Públicas dos estados do Maranhão, Rondônia, Pará e Bahia, o Ministério Público do Paraná. Tendo em vista a ampliação e fortalecimento da plataforma, também foi firmado Acordo de Cooperação Técnica com o Procon Municipal de São Paulo – Procon Paulistano.

Também em 2016, foi assinado Acordo de Cooperação Técnica com a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para adesão do Consumidor.gov.br. Com isso ação, a Agência passará a monitorar as interações entre os consumidores e as companhias aéreas, por meio dessa plataforma, - o que contribuirá muito para que ela possa acompanhar e avaliar, de forma direta e precisa, as reclamações que são registradas no setor. Além de ser mais um passo importante para consolidação da plataforma Consumidor.gov.br como efetiva ‘porta de entrada’ das reclamações de consumo, via Internet, num ambiente público.

O Consumidor.gov.br também participou do 20º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em conjunto com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), ficando em 6º lugar entre as 10 iniciativas vencedoras. Além disso, o serviço também foi finalista e recebeu menção honrosa do Prêmio Inovare, na categoria Prêmio Especial, que elegeu a melhor prática relacionada ao tema ‘Redução das ações judiciais do Estado: Menos processos e mais agilidade’.

A plataforma tem passado por constante processo de melhorias com a finalidade de atender as necessidades apontadas pelos usuários. Em 2016, o primeiro pacote de melhorias do Consumidor.gov.br foi desenvolvido e implementado.

A Senacon, em 02 de abril de 2015, instituiu, por meio da Portaria n.º 4, um Grupo de Trabalho – GT composto por 17 técnicos de Procons, para discutir ações voltadas à modernização da plataforma tecnológica de gestão de atendimento aos consumidores pelos órgãos de defesa do consumidor. Esse Grupo de Trabalho auxiliou na elaboração de um Documento de Visão que apresenta os conceitos e fluxos do novo sistema de atendimento voltado aos órgãos do SNDC. Assim, já estamos em fase de construção desse novo sistema, como piloto previsto para junho de 2017.

Em relação ao Sindec atual (em produção), no ano de 2016, a partir da integração de novos Procons Estaduais e Municipais, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) ampliou ainda mais sua base de dados, em conjunto com a realização de diversas capacitações de técnicos dos Procons integrados, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos dados inseridos no Sistema. O Sindec consolida hoje uma base nacional de dados sobre as demandas de consumo levadas aos Procons de 26 Estados da Federação (incluindo o Distrito Federal) e de 435 municípios, com mais de 18 (dezoito) milhões de registros. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 733 unidades espalhadas por 639 cidades brasileiras.

Em 2016, foram realizados 2.458.127 (dois milhões quatrocentos e cinquenta e oito mil e cento e vinte e sete) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec. Reclamações (processos administrativos) e denúncias representaram a maior parte (64%) dos atendimentos registrados em 2016. Outros 32% envolveram consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 4,1% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas, sim, questões de outras naturezas jurídicas (previdenciárias, trabalhistas etc.).

Ainda no âmbito do Planejamento Estratégico do MJSP, especificamente em relação às metas estratégicas, a Secretaria Nacional do Consumidor estabeleceu as seguintes metas até 2019: Aprimorar as ações de produção do conhecimento referente aos direitos do consumidor por meio do fortalecimento da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC).

Ainda no âmbito do Planejamento, especificamente às metas estratégicas da Senacon, a CGEMM vem buscando alcançar a meta estabelecida até 2019, qual seja, realizar mais 1.000 ações de produção de conhecimento referente aos direitos do consumidor.

No Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, no ano de 2016 os números de projetos previstos para receberem o apoio financeiro do FDD ficaram abaixo do previsto. Em 2015, foi enviado para Secretaria-Executiva do CFDD um montante de 897 propostas de trabalho/cartas-consulta para seleção dos projetos para 2016, sendo 470 da área meio ambiente, 364 da área outros (patrimônio histórico e outros direitos difusos) e 63 da área consumidor. Destes, 26 foram selecionados como prioritários, mas apenas 8 efetivamente conveniados.

### **2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico**

Seguindo as orientações da Secretaria-Executiva do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Secretaria Nacional do Consumidor realiza um monitoramento específico de suas entregas estratégicas, participando da elaboração, discussão e monitoramento do Planejamento Estratégico do MJSP que atualmente se encontra na fase de elaboração de indicadores e metas de

desempenho das unidades da Pasta, com base em Mapa Estratégico já validado no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, conforme consta no Anexo deste Relatório.

Alinhado com as diretrizes do Planejamento Estratégico do MJSP, a Senacon ao longo dos últimos anos definiu sua atuação prioritária a partir da definição de eixos prioritários, também alinhados com objetivos, indicadores e metas estratégicas estabelecidas no Plano Pluri-Anual (PPA) 2012-2015, monitorado pela Secretaria em conjunto com a Secretaria-Executiva do Ministério a partir do Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (SIOP) - <https://www.siop.planejamento.gov.br/siop/>.

É importante ressaltar que as ações prioritárias da Senacon ao longo do ano calendário de 2015 estiveram a todo momento alinhadas com o Planejamento Estratégico do MJSP e com o PPA 2012-2015, bem como em alinhamento às atividades previstas nos Projetos assinados com organismos internacionais, a saber: (i) “Projeto BRA/11/008 - Fortalecimento da proteção e defesa da concorrência e dos direitos do consumidor no Brasil”, firmado entre a Senacon, a Agência Brasileira de Cooperação, vinculada ao Ministério das Relações Exteriores, e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); (ii) Projeto 914BRZ5005 - Desenvolvimento de mecanismos de gestão da informação e do conhecimento para as políticas de Defesa do Consumidor”, firmado entre a Senacon, a Agência Brasileira de Cooperação, vinculada ao Ministério das Relações Exteriores, e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

De uma maneira geral, os contratos celebrados e os produtos entregues à Secretaria Nacional do Consumidor no âmbito dos projetos acima mencionados atingiram no ano calendário 2015 seus objetivos finais com transparência, agilidade e eficiência, culminando na elaboração de estudos, publicações e na capacitação de agentes técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com base nos conteúdos produzidos pelos consultores, assim como contribuindo para a produção de conhecimento de modo a auxiliar a Senacon na tomada de decisões estratégicas.

Diante disso, podemos afirmar que a Secretaria Nacional do Consumidor manteve no ano calendário 2015 um planejamento constante de suas ações, sempre alinhadas com as metas estratégicas do Ministério da Justiça e Segurança Pública, do PPA 2012-2015, contando ainda com os subsídios de dois projetos com organismos internacionais (PNUD e UNESCO).

A CGEMM vem realizando seus trabalhos se pautando nos eixos temáticos estabelecidos, destinando especial atenção a produção de normas afetas à realidade do consumidor, sejam elas leis ou normativos. Dessa forma, também busca a concretização do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, vez que promove intenso diálogo com os outros stakeholders envolvidos em cada relação de consumo.

O CFDD a cada ano publica um Chamamento Público (Edital) para selecionar os projetos a serem executados no ano subsequente. Em seguida, a Coordenação de Direitos Difusos analisa e instrui para que os conselheiros relatores manifestem seus votos na plenária do Conselho. No caso de aprovação dos projetos, são firmados convênios com os estados, municípios e entidades civis sem fins lucrativos, sendo com a União, por meio de termo de cooperação. Depois vem o monitoramento e a fiscalização dos projetos. Por último é a apreciação da prestação de contas.

### **2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos**

O Planejamento Estratégico do MJSP está alinhado com o Plano Plurianual (PPA) 2016-2019, tendo, portanto, seu universo temporal de implementação e monitoramento definido até 2019. Ao longo do exercício de 2016, tanto a Secretaria Nacional do Consumidor como o CFDD participaram ativamente de sua elaboração e, portanto, já definiram sua estratégia de monitoramento do planejamento ao longo dos anos por meio do portal Projetos.MJSP disponível em <http://justica.gov.br/Acesso/governanca/planejamento-estrategico/planemento>.

No âmbito do Planejamento Estratégico do MJSP, especificamente em relação aos objetivos estratégicos referentes ao diálogo entre sociedade e governo, a atuação da Secretaria Nacional do Consumidor e do CFDD se insere no Objetivo Estratégico intitulado “Promover o acesso à justiça e proteger os direitos do cidadão”. Já em relação aos objetivos estratégicos habilitadores, a Secretaria Nacional do Consumidor, em conjunto com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica, definiu como objetivo “ampliar a escala e a efetividade das ações de defesa da concorrência e do consumidor”.

Ainda no âmbito do Planejamento Estratégico do MJSP, especificamente em relação às metas estratégicas, a Secretaria Nacional do Consumidor estabeleceu as seguintes metas até 2019: (i) ampliar o número de atendimentos realizados aos consumidores, alcançando mais de 15 milhões de atendimentos ao final de 2019; (ii) aprimorar o monitoramento da oferta e conclusão de cursos presenciais e a distância da escola nacional de defesa do consumidor (ENDC); (iii) aprimorar a metodologia de análise de processos e procedimentos administrativos relativos a apuração de conduta infrativa e temas correlatos ao código de defesa do consumidor; (iv) realizar mais 1.000 ações de produção de conhecimento referente aos direitos do consumidor até o final de 2019.

Ainda no âmbito do Planejamento Estratégico do MJSP, especificamente em relação às iniciativas, a Secretaria Nacional do Consumidor estabeleceu as seguintes iniciativas até 2019: (i) consolidar a plataforma consumidor.gov.br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo; (ii) aperfeiçoar a estrutura de ensino presencial e a distância da escola nacional de defesa do consumidor (ENDC); (iii) aperfeiçoar o centro de inteligência em defesa do consumidor, no âmbito do plano nacional de consumo e cidadania (Plandec); (iv) implantar a nova versão do sistema nacional de informações de defesa do consumidor (Sindec 2.0).

As atividades da CGEMM normalmente se dão em relação a interlocutores externo, Agências Reguladoras, Congresso Nacional e integrantes do SNDC, assim, a maneira mais assertiva para acompanhar e monitorar a execução dos resultados dos planos seria identificar de que maneira a Senacon conseguiu afetar cada um dos processos nos quais ela contribui. De maneira mais objetiva, a execução e o monitoramento dos objetivos do plano podem se dar a partir do acompanhamento dos processos (e também as solicitações que chegam informalmente, como por email) que são gerados para cada demanda que é recebida pela Coordenação.

No tocante as metas e iniciativas da Senacon relacionadas a CGSindec, informo que ocorreu avanço em todas.

Em relação a meta de ampliar o número de atendimentos realizados aos consumidores informo que ao longo do ano de 2016 foram registrados 2.458.127 de atendimentos no Sindec, além de terem sido integrados mais de 50 Procons. Já no Consumidor.gov.br mais de 288 mil reclamações foram registradas no ano de 2016.

Assim, quanto a iniciativa de consolidar o Consumidor.gov.br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo, informo que no ano de 2016, 61 novas empresas aderiram a plataforma no ano de 2016 e mais de 217 mil usuários foram cadastrados. O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br, em 2016, foi de 80,1% e o prazo médio de resposta foi de 6,1 dias. Além disso, foi lançado o aplicativo do Consumidor.gov.br, disponível nas versões IOS e Android. Atualmente, temos parcerias com 13 Tribunais de Justiça, 10 Ministérios Públicos, 9 defensorias Públicas e 18 Procons.

Quanto a iniciativa de implantar o novo sistema de atendimento voltado para os órgãos de defesa do consumidor (Sindec 2.0), foi finalizado um documento de visão referente ao sistema e iniciado o seu desenvolvimento, com previsão de piloto para junho de 2017.

## **2.2 Formas de instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos**

O monitoramento das atividades da Senacon e do FDD são realizados via sistemas eletrônicos, Siafi, SCDP, Portal de Convênios do Governo Federal – Siconv, como também “in loco”, onde os 26 projetos estão sendo executados. O resultado é pelo cumprimento do objeto de cada projeto e os benefícios para sociedade.

Em relação ao Planejamento Estratégico do MJSP, alinhado com o Plano Plurianual (PPA) 2016-2019, tanto a Secretaria Nacional do Consumidor como o CFDD participaram ativamente da elaboração do Planejamento Estratégico, portanto, já definiram sua estratégia de monitoramento do planejamento ao longo dos anos por meio do portal Projetos.MJSP disponível em <http://justica.gov.br/Acesso/governanca/planejamento-estrategico/planamento>.

No tocante as metas e iniciativas da Senacon relacionadas a CGSindec, informo que ocorreu avanço em todas.

Em relação a meta de ampliar o número de atendimentos realizados aos consumidores informo que ao longo do ano de 2016 foram registrados 2.458.127 de atendimentos no Sindec, além de terem sido integrados mais de 50 Procons. Já no Consumidor.gov.br mais de 288 mil reclamações foram registradas no ano de 2016.

Assim, quanto a iniciativa de consolidar o Consumidor.gov.br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo, informo que no ano de 2016, 61 novas empresas aderiram a plataforma no ano de 2016 e mais de 217 mil usuários foram cadastrados. O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br, em 2016, foi de 80,1% e o prazo médio de resposta foi de 6,1 dias. Além disso, foi lançado o aplicativo do Consumidor.gov.br, disponível nas versões IOS e Android. Atualmente, temos parcerias com 13 Tribunais de Justiça, 10 Ministérios Públicos, 9 defensorias Públicas e 18 Procons.

Quanto a iniciativa de implantar o novo sistema de atendimento voltado para os órgãos de defesa do consumidor (Sindec 2.0), foi finalizado um documento de visão referente ao sistema e iniciado o seu desenvolvimento, com previsão de piloto para junho de 2017.

## **2.3 Desempenho Orçamentário**

A previsão orçamentária prevista na LOA teve contingenciamento pelo Executivo em 2016, prejudicando o cumprimento das metas. Execução orçamentária foi total dos recursos financeiros disponíveis, tendo como dificuldade em apoiar financeiramente todos os projetos selecionados pelos integrantes do CFDD, por meio do chamamento público ou edital.

O Desempenho Orçamentário do CFDD de 2016 foi prejudicado devido as alterações na legislação que trata das transferências voluntárias e as vedações do ano eleitoral. O CFDD, historicamente, e tendo em vista o rito de análise dos projetos (seleção, instrução, análise do conselheiro relator, deliberação do plenário, submissão a Consultoria Jurídica e assinatura do termo), seleciona as propostas de trabalho no primeiro semestre do ano anterior à sua execução, ou seja, os projetos de 2016 foram selecionados em 2015. O Edital de chamamento público foi baseado na legislação vigente à época (Portaria Interministerial nº 507/2011), e selecionou 20 projetos, sendo 08 de entidades civis, 05 de municípios, 03 de estados e 04 da União. No segundo semestre de 2015, foi dada prioridade a análise de projetos de estados, municípios e União, visando conveniamento no primeiro semestre de 2016. Destes, 04 projetos foram indeferidos pela plenária do Conselho e 02 não foram conveniados por inadimplência.

Quanto aos projetos das Entidades Civis, estes foram prejudicados devido a entrada em vigor da Lei nº 13.019/2015 em janeiro de 2017 e do Decreto nº 8.726, de 27/04/2016, que alteraram as regras e procedimentos do regime jurídico das parcerias celebradas entre a administração pública federal e as organizações da sociedade civil. Como os projetos foram selecionados sobre a égide da Portaria nº 507/2011, a Secretaria Executiva do CFDD emvidou esforços no intuito de adaptar os procedimentos a nova legislação, inclusive oficiando o Ministério do Planejamento para migrar as propostas cadastradas no SICONV da plataforma de convênios para a de termos de fomento, o que só foi possível em setembro de 2016. Dando continuidade a análise, 04 projetos de Organizações da Sociedade Civil foram aprovados em 12/12/2016.

Contudo, apesar dos esforços da SE/CFDD e dos Conselheiros, não foi possível firmar os termos de fomento devido a interpretações conflitantes sobre a legalidade do chamamento público realizado em 2015 em detrimento ao Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil. Desta forma, apenas 08 projetos foram conveniados em 2016, prejudicando a execução orçamentária e financeira do FDD.

### **2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade**

Em 2012, foi enviado para Secretaria-Executiva do CFDD um montante de 507 cartas-consulta para seleção dos projetos para 2013, sendo 271 da área meio ambiente, 193 da área outros (patrimônio histórico e outros direitos difusos) e 43 da área consumidor. Destes, 45 foram selecionados como prioritários, mas apenas 13 foram efetivamente conveniados no ano de 2013.

Em 2013, foi enviado para Secretaria-Executiva do CFDD um montante de 699 propostas de trabalho/cartas-consulta para seleção dos projetos para 2014, sendo 343 da área meio ambiente, 318 da área outros (patrimônio histórico e outros direitos difusos) e 38 da área consumidor. Destes, 36 foram selecionados como prioritários e 22 conveniados no ano de 2014.

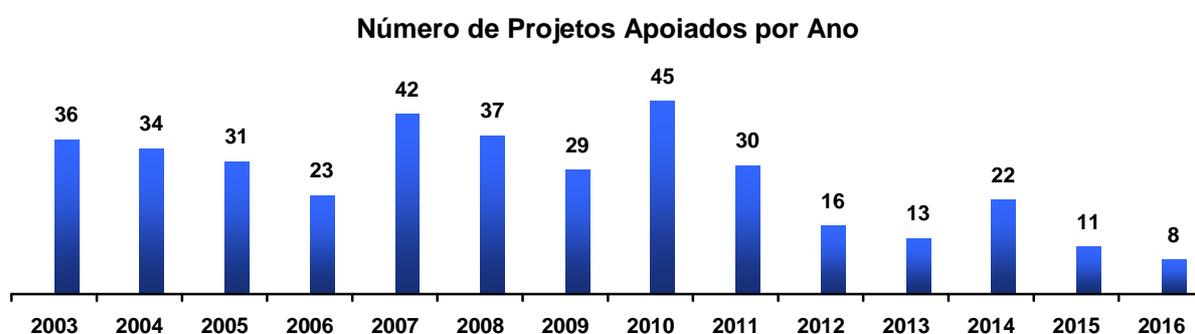
Em 2014, foi enviado para Secretaria-Executiva do CFDD um montante de 526 propostas de trabalho/cartas-consulta para seleção dos projetos para 2015, sendo 257 da área meio ambiente, 213 da área outros (patrimônio histórico e outros direitos difusos) e 56 da área consumidor. Destes, 29 foram selecionados como prioritários, mas apenas 11 efetivamente conveniados em 2015.

Em 2015, foi enviado para Secretaria-Executiva do CFDD um montante de 897 propostas/carta-consulta para seleção dos projetos para 2016, sendo 470 referentes à Chamada I (“Promoção da recuperação, conservação e preservação do meio ambiente”), 364 referentes às Chamadas IV (“Patrimônio cultural brasileiro”) e V (“Outros direitos difusos e coletivos”), e 63 referentes às Chamadas II (“Proteção e defesa do consumidor”) e III (“Proteção e defesa da concorrência”). Destes, 26 foram selecionados como prioritários, mas apenas 8 efetivamente conveniados em 2016.

Importante salientar que em 2016, pela primeira vez na história do CFDD, não houve chamamento público para seleção de propostas de trabalho, devido, principalmente, as mudanças políticas no Poder Executivo.

O volume de projetos apresentados aumenta a cada ano, devido, principalmente, a divulgação do FDD, e ao trabalho desenvolvido pelos convenientes. Porém, o número de projetos apoiados está aquém do ideal, tomando-se por base a relação entre recursos aplicados e arrecadação do Fundo. É bem verdade que os recursos não advêm diretamente da conta do FDD, e sim do orçamento do Ministério da Justiça e Segurança Pública, mas quanto maior a execução, melhores são as chances de nos próximos anos haver uma implementação nos recursos.

Porém, o contingenciamento financeiro sistemático ano após ano vem reduzindo o número de projetos apoiados. Situação preocupante vem ocorrendo na elaboração e na execução orçamentária, pois as Unidades que dispõem de receitas diretamente arrecadadas (fonte 150) e receitas vinculadas (fontes 118, 174, 175, etc...), vem sendo compelidas gradativamente a formarem montantes superavitários em função da diferença entre a estimativa de arrecadação de receitas e o limite monetário efetivamente concedido para o financiamento das suas despesas anuais, repercutindo assim sobremaneira na formação da chamada Reserva de Contingência na própria Unidade Orçamentária. Esta situação é recorrente devido aos limites monetários para elaboração e execução do orçamento serem inferiores ao total estimado e arrecadado das receitas, gerando assim superávits anuais. Quando é solicitada liberação de parte dos recursos da Reserva de Contingência prevista no orçamento do FDD, a Secretaria de Orçamento Federal – SOF/MPOG nega, justificando a inexistência de espaço fiscal para aumentar as despesas discricionárias.



Ações relacionadas a Programa Temático do PPA de responsabilidade da UPC – OFSS

Identificação da Ação Senacon						
Responsabilidade da UPC na execução da ação		<input type="checkbox"/> Integral <input checked="" type="checkbox"/> Parcial				
Código		2334		Tipo: Atividade		
Título		Proteção e Defesa do Consumidor				
Iniciativa		03KD				
Objetivo		Fortalecimento da Proteção e Defesa do Consumidor no Brasil Código: 0868				
Programa		Justiça, Cidadania e Segurança Pública Código: 2081			Tipo: Temático	
Unidade Orçamentária		30101				
Ação Prioritária		<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não Caso positivo: <input type="checkbox"/> PAC <input type="checkbox"/> Brasil sem Miséria <input type="checkbox"/> Outras				
Lei Orçamentária do exercício						
Execução Orçamentária e Financeira						
Dotação		Despesa			Restos a Pagar do exercício	
Inicial	Final	Empenhada	Liquidada	Paga	Processados	Não Processados
13.310.804	13.310.804	3.427.377	2.005.807	2.002.234	3.573	1.421.570
Execução Física						
Descrição da meta		Unidade de medida	Meta			
			Prevista	Reprogramada	Realizada	
Ação implementada		unidade				
Restos a Pagar Não processados - Exercícios Anteriores						
Execução Orçamentária e Financeira			Execução Física - Metas			
Valor em 1º janeiro	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizada	
0	0	0	Ação implementada	unidade		

Ações de relacionadas a Programa Temático do PPA de Responsabilidade da UPC – OFSS

Identificação da Ação Senacon					
Responsabilidade da UPC na execução da ação		<input checked="" type="checkbox"/> Integral <input type="checkbox"/> Parcial			
Código		6067		Tipo: Atividade	
Título		Defesa dos Direitos Difusos			
Iniciativa		03KF			
Objetivo		Aperfeiçoar e fortalecer as ações de defesa do consumidor por meio da ampliação da participação social, do aprofundamento das iniciativas de formação e capacitação, do incremento na integração e sistematização de informações estratégicas, da maior atuação em fóruns e organismos nacionais e internacionais e da priorização da atuação na dimensão da saúde e da segurança do consumidor e em setores específicos, como saúde, transporte, saneamento, telefonia, energia elétrica e outros mercados regulados.			

		Código: 0868				
Programa		Justiça, Cidadania e Segurança Pública Código: 2081			Tipo: Temático	
Unidade Orçamentária		30905				
Ação Prioritária		() Sim (X) Não Caso positivo: ( ) PAC ( ) Brasil sem Miséria ( ) Outras				
Lei Orçamentária do exercício						
Execução Orçamentária e Financeira						
Dotação		Despesa			Restos a Pagar do exercício	
Inicial	Final	Empenhada	Liquidada	Paga	Processados	Não Processados
3.845.806	4.856.504	2.402.207	1.589.658	1.567.734	-	-
Execução Física						
Descrição da meta			Unidade de medida	Meta		
				Prevista	Reprogramada	Realizada
Projeto Aprovado			unidade	15	-	8
Restos a Pagar Não processados - Exercícios Anteriores						
Execução Orçamentária e Financeira			Execução Física - Metas			
Valor em 1º janeiro	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizada	
-	-	-	-	-	-	

Ações não previstas LOA do exercício - Restos a Pagar – OFSS

Identificação da Ação Senacon					
Código		2334		Tipo: Atividade	
Título		Proteção e Defesa do Consumidor			
Iniciativa		03KD			
Objetivo		Fortalecimento da Proteção e Defesa do Consumidor no Brasil Código: 0868			
Programa		Justiça, Cidadania e Segurança Pública Código: 2081		Tipo: Temático	
Unidade Orçamentária		30101			
Ação Prioritária		() Sim (X) Não Caso positivo: ( ) PAC ( ) Brasil sem Miséria ( ) Outras			
Restos a Pagar Não processados - Exercícios Anteriores					
Execução Orçamentária e Financeira			Execução Física - Meta		
Valor em 1º de janeiro	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizado
47.481,40	-	-	-	-	-

Identificação da Ação - FDD	
Código	6067 Tipo: Atividade
Título	Defesa dos Direitos Difusos

Iniciativa	03KF				
Objetivo	Aperfeiçoar e fortalecer as ações de defesa do consumidor por meio da ampliação da participação social, do aprofundamento das iniciativas de formação e capacitação, do incremento na integração e sistematização de informações estratégicas, da maior atuação em fóruns e organismos nacionais e internacionais e da priorização da atuação na dimensão da saúde e da segurança do consumidor e em setores específicos, como saúde, transporte, saneamento, telefonia, energia elétrica e outros mercados regulados. Código: 0868				
Programa	Justiça, Cidadania e Segurança Pública Código: 2081		Tipo: Temático		
Unidade Orçamentária	30905				
Ação Prioritária	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não    Caso positivo: <input type="checkbox"/> PAC <input type="checkbox"/> Brasil sem Miséria <input type="checkbox"/> Outras				
Restos a Pagar Não processados - Exercícios Anteriores					
Execução Orçamentária e Financeira			Execução Física - Meta		
Valor em 1º de janeiro	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizado
-	-	-	-	-	-

### AÇÕES – ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO – OI

Não se aplica a Senacon e ao FDD

#### 2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário

Tendo em vista que no exercício de 2016 o Ministério da Justiça e Segurança Pública ter sofrido com Contingenciamento orçamentário e financeiro, e alterações na administração por trocas de autoridades da pasta e com isso impactou em alguns projetos desta Senacon juntamente com o CFDD.

Alteração da legislação acerca de transferência voluntária após realização de chamamento público.

- Vedações do ano eleitoral.
- Projetos indeferidos pela plenária do CFDD.
- Inadimplência de alguns municípios e estados no ato da formalização do convênio.

#### 2.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos

Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos nos últimos três exercícios

Unidade concedente ou contratante						
Nome:	Secretaria Nacional do Consumidor					
Modalidade	Quantidade de instrumentos celebrados			Montantes repassados no exercício (em R\$ 1,00)		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Convênio	1	2	2	R\$ 1.383.582,88	R\$ 299.563,93	R\$ 4.170.500,35
Contrato de repasse	0	0	0	0	0	0
Termo de Execução Descentralizada	1	2	1	R\$ 1.447.009,02	R\$ 909.709,02	R\$ 48.300,00

Totais	2	4	3	R\$ 2.830.591,90	R\$ 1.209.272,95	R\$ 4.218.800,35
--------	---	---	---	------------------	------------------	------------------

Fonte: Sistema de Gestão de Convênios e Contrato de Repasse – SICONV; Sistema de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI.

Unidade concedente ou contratante						
Nome:	Fundo de Defesa de Direitos Difusos					
Modalidade	Quantidade de instrumentos celebrados			Montantes repassados no exercício (em R\$ 1,00)		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Convênio	3	10	20	992.755	3.049.979	5.912.268
Contrato de repasse	5	1	2	1.255.568	285.504	412.497
Termo de Execução Descentralizada	8	11	22	2.248.323	3.335.483	6.324.765
Totais	3	10	20	992.755	3.049.979	5.912.268

Fonte: SIAFI, SICONV e Controle Interno de Execução do CFDD

Resumo da prestação de contas sobre transferências concedidas pela UJ nas modalidades de convênio, contratos de repasse e instrumentos congêneres.

Unidade Concedente					
Nome: Secretaria Nacional do Consumidor					
Exercício da Prestação das Contas	Quantitativos e montante repassados		Instrumentos (Quantidade e Montante Repassado)		
			Convênios	Contratos de repasse	...
Exercício do relatório de gestão	Contas Prestadas	Quantidade	8	0	3
		Montante Repassado	R\$ 5.364.124,03	0	R\$ 613.300,00
	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	0	0	1
		Montante Repassado	0	0	R\$ 137.300,00
Exercícios anteriores	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	0	0	0
		Montante Repassado	0	0	0

Fonte: Sistema de Gestão de Convênios e Contrato de Repasse – SICONV; Sistema de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI.

Unidade Concedente					
Nome: Fundo de Defesa de Direitos Difusos					
Exercício da Prestação das Contas	Quantitativos e montante repassados		Instrumentos (Quantidade e Montante Repassado)		
			Convênios	Contratos de repasse	...
Exercício	Contas Prestadas	Quantidade	5	0	0

do relatório de gestão	Contas NÃO Prestadas	Montante Repassado	R\$ 1.607,269	0	0
		Quantidade	0	0	0
Exercícios anteriores	Contas NÃO Prestadas	Montante Repassado	0	0	0
		Quantidade	0	0	0

Fonte: SIAFI, SICONV e Controle Interno de Execução do CFDD

Situação da análise das contas prestadas no exercício de referência do relatório de gestão

Unidade Concedente ou Contratante				
Nome: Secretaria Nacional do Consumidor				
Contas apresentadas ao repassador no exercício de referência do relatório de gestão		Instrumentos		
		Convênios	Contratos repasse	de ...
Contas analisadas	Quantidade aprovada	6	0	0
	Quantidade reprovada	0	0	0
	Quantidade de TCE instauradas	0	0	0
	Montante repassado (R\$)	R\$ 2.100.360,13	0	0
Contas analisadas NÃO	Quantidade	31	0	4
	Montante repassado (R\$)	R\$ 16.081.834,16	0	R\$ 750.600,00

Fonte: Sistema de Gestão de Convênios e Contrato de Repasse – SICONV; Sistema de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI.

Unidade Concedente ou Contratante				
Nome: Fundo de Defesa de Direitos Difusos				
Contas apresentadas ao repassador no exercício de referência do relatório de gestão		Instrumentos		
		Convênios	Contratos repasse	de Termos de Execução Descentralizada
Contas analisadas	Quantidade aprovada	8		1
	Quantidade reprovada			
	Quantidade de TCE instauradas			
	Montante repassado (R\$)	1.924.620		273.002
Contas analisadas NÃO	Quantidade	5		
	Montante repassado (R\$)	1.607.269		

Fonte: SIAFI, SICONV e Controle Interno de Execução do CFDD

Perfil dos atrasos na análise das contas prestadas por recebedores de recursos

Unidade Concedente ou Contratante					
Nome: Secretaria Nacional do Consumidor					
Instrumentos da transferência	Quantidade de dias de atraso na análise das contas				
	Até 30 dias	De 31 a 60 dias	De 61 a 90 dias	De 91 a 120 dias	Mais de 120 dias
Convênios	0	0	0	0	0
Contratos de repasse	0	0	0	0	0
Termo de Execução Descentralizada	0	0	0	1	0

Unidade Concedente ou Contratante					
Nome: Fundo de Defesa de Direitos Difusos					
Instrumentos da transferência	Quantidade de dias de atraso na análise das contas				
	Até 30 dias	De 31 a 60 dias	De 61 a 90 dias	De 91 a 120 dias	Mais de 120 dias
Convênios	0	0	0	0	0
Contratos de repasse	0	0	0	0	0
Termo de Execução Descentralizada	0	0	0	1	0

### Análise Crítica

O ano 2013 foi o primeiro ano de atuação de uma área específica voltada para a gestão de Convênios e Instrumentos Congêneres no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor. Naquela época, intitulado de Núcleo de Acompanhamento de Projetos e Convênios (NUCON), atualmente denominado de Divisão de Projetos e Cooperação – DPIC, vinculado à Coordenação-Geral de Cooperação Técnica e Capacitação - CGCTC da Secretaria Nacional do Consumidor (SENAICON), a referida área técnica responsabilizou-se por recepcionar os convênios oriundos da antiga Secretaria de Direito Econômico - SDE e integrantes do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI). A constante atuação da Divisão de Projetos e Cooperação – DPIC pautou-se na estruturação de um novo modelo de gestão de convênios e instrumentos congêneres, o qual possibilite dar continuidade aos trabalhos permanentes de acompanhamento/fiscalização e de estabelecer um fluxo contínuo de análise de prestação de contas.

Nesse sentido, a DPIC reúne sob sua guarda Convênios formalizados no âmbito do Plano Nacional de Segurança Pública com Cidadania – PRONASCI, que encontram-se em sua totalidade em fase de análise da prestação de contas, bem como, Convênios formalizados no âmbito do Plano Nacional de Consumo e Cidadania – PLANDEC, possuindo instrumentos em execução, outros em análise da prestação de contas e outros aprovados e/ou aprovados com ressalvas.

Os primeiros convênios celebrados pela Secretaria de Direito Econômico – SDE, atual Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, tinham a temática do consumidor sob a ótica do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania – PRONASCI. As três ações da SDE no PRONASCI tinham por objetivo introduzir a prática da proteção e defesa do consumidor como

vetor de promoção da cidadania e redução dos fatores que contribuíssem para a violência nas áreas definidas pelo programa. As ações foram as seguintes:

a) Canal Comunidade: aproximação dos Procons dos consumidores das áreas abrangidas pelo Programa para que esses cidadãos tivessem acesso aos canais formais de solução dos seus conflitos de consumo;

b) Geração Consciente: iniciativas para levar o conhecimento e estimular a cultura da observância dos direitos dos consumidores, sobretudo junto ao público jovem;

c) Monitoramento Cidadão: realização de estudos e construção de estratégias de enfrentamento de problemas relacionados aos serviços essenciais nas áreas conflagradas.

Do período compreendido entre 2008 a 2010, foram celebrados trinta convênios, dos quais vinte e cinco com Procons Estaduais, três Municipais e três organizações da sociedade civil.

Em 30 de agosto de 2013, no âmbito do Plano Nacional de Consumo e Cidadania – Plandec, instituído pelo Decreto 7.963, de 15 de março de 2013, a Secretaria Nacional do Consumidor lançou o Edital de Chamada Pública nº 03/2013, que teve como objeto selecionar projetos de ampliação do atendimento ao consumidor no Brasil, por meio das seguintes ações:

a) fortalecimento dos órgãos coordenadores da Política Estadual de Defesa do Consumidor;

b) implantação de canais não-presenciais de atendimento aos consumidores;

c) criação de postos de atendimento dos órgãos estaduais de defesa do consumidor nos municípios;

d) criação de órgãos municipais de defesa do consumidor integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

Foram celebrados oito convênios com os Procons por meio de secretarias de governo dos seguintes Estados: Amazonas, Ceará, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Tocantins.

Não obstante, a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON lançou o seu segundo edital: o Edital de Chamada Pública nº 01, de 4 de setembro de 2014, no âmbito do PLANDEC, que teve como objeto selecionar projetos voltados para o fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores por meio do financiamento de ações de educação para o consumo, na temática da educação financeira a serem executadas por entidades sem fins lucrativos com atuação na área de defesa do consumidor.

Nota-se que a SENACON, como órgão Coordenador da temática Consumerista tem incentivado novos projetos, sem se olvidar da constante fiscalização, monitoramento e a análise da boa e regular execução dos recursos repassados pela União.

Por diversos motivos alheios à área técnica de Convênios da SENACON, o exercício de 2016 não possibilitou o fechamento de prestações de contas como se pretendia. Fatores determinantes como prestações de contas incompletas, morosidade da apresentação das complementações quando requisitadas em sede de diligências, os inúmeros recursos disponíveis aos Conveniente ou instituições parceiras antes da negativa e/ou aprovação das prestações de contas, fatores externos e internos desta Pasta como a troca de gestores ocorridas entre 2016 e 2017, e ainda, a ausência de servidores interessados e/ou capacitados para atuar junto à área técnica de Convênios e Instrumentos Congêneres influenciaram diretamente no quantitativo de instrumento finalizados junto à Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.

Não obstante, a Divisão de Projetos e Cooperação – DIPC, ficou incumbida formalmente de gerenciar, avaliar a formalização, acompanhar a execução quando solicitado pela área demandante e ainda, analisar a prestação de contas das transferências de crédito da SENACON para órgãos da esfera federal, ou seja, o gerenciamento dos Termos de Execução Descentralizadas formalizadas pela Pasta.

Além dos instrumentos que envolvem transferência ou descentralização de recursos da União por meio de parcerias, a área técnica de Convênios da SENACON incorporou no exercício de 2016 as responsabilidades de formalizar, acompanhar e finalizar os Acordos de Cooperação Técnica formalizados no âmbito desta Secretaria, os quais não envolvem recursos transferidos pela Administração Pública, ao rol de suas atribuições. Vale ressaltar que somente os novos Acordos de Cooperação Técnica que foram submetidos à Divisão de Projetos e Cooperação serão acompanhados por esta unidade, cabendo às demais áreas da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, conduzir e avaliar os instrumentos formalizados anteriormente.

No exercício de 2016, além das fiscalizações in loco, avaliações periódicas dos Convênios no âmbito da SENACON, a Divisão de Projetos e Convênios trabalhou na elaboração do Curso de Elaboração de Projetos e Execução de Convênios desenvolvido pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor em parceria com a Universidade de Brasília.

Visando uma maior transparência dos recursos públicos transferidos pela SENACON, no que diz respeito à projetos, convênios e instrumentos congêneres, a Divisão de Projetos e Cooperação – DIPC matem constantemente atualizado a área de informações da Secretaria junto ao sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública no endereço [www.justica.gov.br](http://www.justica.gov.br).

Em 2016, o CFDD apresenta os processos de prestação de contas de todos dentro dos prazos regulamentares pela legislação em vigor. Foram aprovadas 9 prestações de contas e as 5 recebidas estão em fase de análise. Salientamos que não há passivo de prestação de contas pendente de análise.

### **2.3.3.1 Informações sobre a estrutura de pessoal para análise das prestações de contas**

Vale ressaltar que o quantitativo de atribuições inerentes à esta área técnica de convênios da Senacon, quando confrontado com o quantitativo de força de trabalho disponível, de apenas dois servidores, para a execução das atividades citadas demonstram-se extremamente reduzidos e abaixo do necessário para condução da boa e regular atuação dos servidores ali lotados.

A atual estrutura de servidores na área de prestação de contas é insatisfatória. Com as mudanças no cenário político do país, a Secretaria Executiva do CFDD perdeu três Funções Comissionadas, o que acarretou a saída de dois técnicos da Coordenação, diminuindo a força de trabalho, acumulando a responsabilidade sobre os dois técnicos remanescentes. Salientamos que com o acompanhamento eletrônico da execução do projeto, o servidor antes especializado apenas em prestação de contas, passou a assumir nova função de acompanhamento diário da execução física e financeira, exigindo maior dedicação e especialização técnica na área.

### 2.3.4 Informações sobre a execução das despesas

Despesas por Modalidade de Contratação - Senacon

Modalidade de Contratação	Despesa executada				Despesa paga			
	2016	%	2015	%	2016	%	2015	%
1. Modalidade de Licitação (a+b+c+d+e+f+g)			1.015.579,38					
a) Convite								
b) Tomada de Preços								
c) Concorrência								
d) Pregão			1.015.579,38					
e) Concurso								
f) Consulta								
g) Regime Diferenciado de Contratações Públicas								
2. Contratações Diretas (h+i)								
h) Dispensa								
i) Inexigibilidade								
3. Regime de Execução Especial								
j) Suprimento de Fundos								
4. Pagamento de Pessoal (k+l)								
k) Pagamento em Folha								
l) Diárias	127.106,85		222.329,65					
5. Total das Despesas acima (1+2+3+4)	127.106,85		1.237.909,03					
6. Total das Despesas da UPC	127.106,85	100	1.237.909,03	100		100		100

Modalidade de Contratação	Despesa executada				Despesa paga			
	2016	%	2015	%	2016	%	2015	%
1. Modalidade de Licitação (a+b+c+d+e+f+g)								
a) Convite								
b) Tomada de Preços								
c) Concorrência								
d) Pregão								
e) Concurso								
f) Consulta								
g) Regime Diferenciado de Contratações Públicas								

2. Contratações Diretas (h+i)								
h) Dispensa								
i) Inexigibilidade								
3. Regime de Execução Especial								
j) Suprimento de Fundos								
4. Pagamento de Pessoal (k+l)	11.454,28	100	17.210,53	100	11.454,28	100	16.373,75	98
k) Pagamento em Folha								
l) Diárias	11.454,28	100	17.210,53	100	11.454,28	100	16.373,75	98
5. Total das Despesas acima (1+2+3+4)								
6. Total das Despesas da UPC	11.454,28	100	17.210,53	100	11.454,28	100	16.373,75	98

Despesas por grupo e elemento de despesa

DESPESAS CORRENTES - SENACON								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não processados		Valores Pagos	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
1. Despesas de Pessoal								
Nome do elemento de despesa								
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.		3.114.672		954.549		2.160.123		954.549
Passagens e despesas com locomoção		609.013		385.682		223.330		385.682
Contribuições/fundo a fundo		633.775		-		633.775		-
Contratação por tempo determinado		23.900		23.900				15.100
Auxílio financeiro a pesquisadores		904.800		99.900		804.900		99.900
Diárias pessoal civil	127.106,85	127.107		127.107		27.100		127.107
Outros serviços de terceiros - pessoa física		249.288		222.188		18.360		222.188
Auxílio financeiro a estudantes		18.360				1.519,78		
Material de consumo		5.448		3.928				3.928
Obrigações tributárias e contributivas		7.000		1.580		5.420		1.580
Demais elementos do grupo	-	-	-	-	-	-	-	-
DESPESAS DE CAPITAL								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não Processados		Valores Pagos	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
2. Investimentos								
Nome do elemento de despesa								
Equipamentos e material permanente		56.760		56.760				

Contribuições		100.000		100.000				
Demais elementos do grupo								

DESPESAS CORRENTES - FDDD								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não processados		Valores Pagos	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
1. Outras Despesas Correntes								
Nome do elemento de despesa								
Contribuições 333041	655.238	-	655.238	-	-	-	655.238	-
Contribuições 334041	294.312	603.443	294.312	603.443	-	-	294.312	603.443
Contribuições 335041	172.978	2.387.943	172.978	2.387.943	-	-	172.978	2.387.943
Material de Consumo	105.849	-	17.772	-	88.077	-	17.772	-
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	50.100	2.329	-	2.329	50.100	-	-	2.329
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.	220.229	276.052	50.272	-	169.957	276.052	50.272	-
Diárias – Pessoal Civil	11.454	14.881	11.454	14.881	-	-	11.454	14.044
Passagens e Despesas com Locomoção	14.293	21.325	13.520	21.069	773	256	13.520	21.069
Demais elementos do grupo	12.400	-	-	-	12.400	-	-	-
DESPESAS DE CAPITAL								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não Processados		Valores Pagos	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
2. Investimentos								
Nome do elemento de despesa								
Contribuições 443041	-	350.000	-	350.000	-	-	-	350.000
Contribuições 444041	122.068	168.247	122.068	168.247	-	-	122.068	168.247
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	190.560	-	-	-	190.560	-	-	-
Equipamentos e Material Permanente	552.726	9.220	252.043	367	322.606	8.853	230.120	367
Demais elementos do grupo								

### **Análise crítica da realização da despesa**

Os itens de despesas referentes a “Contribuições” classificadas como 334041 e 335041 (correntes) e 443041 e 444041 (capital) se referem aos Convênios firmados com estados, municípios e entidades privadas sem fins lucrativos. Ressalte-se que o montante disponibilizado em 2016 foi inferior a 2015.

Os pagamentos em folha são acargo da Coordenação-Geral de Recursos Humanos-CGRH, portando faz parte daquele Relatório de Gestão.

## **2.4 Desempenho Operacional**

Seguindo as orientações da Secretaria-Executiva do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Secretaria Nacional do Consumidor e o CFDD realizam um monitoramento específico de suas entregas estratégicas, participando da elaboração, discussão e monitoramento do Planejamento Estratégico do MJSP.

Alinhado com as diretrizes do Planejamento Estratégico do MJSP, a Senacon e o CFDD definiram sua atuação prioritária a partir da definição de eixos prioritários, também alinhados com os objetivos, indicadores e metas estratégicas estabelecidas no Plano Pluri-Anual (PPA) 2012-2015 e no PPA 2016-2019, monitorado pela Senacon em conjunto com a Secretaria-Executiva do Ministério a partir do Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento (SIOP) - <https://www.siop.planejamento.gov.br/siop/>.

Ao longo do exercício de 2016, no âmbito do PPA 2016-2019, a Secretaria Nacional do Consumidor e o CFDD auxiliaram no monitoramento de um indicador do Programa 2020 – Cidadania e Justiça – denominado “Número de processos administrativos relativo à apuração de conduta concluídos pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor”, cuja fórmula de cálculo se resume ao número absoluto de processos administrativos relativo à apuração de conduta concluídos pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

## **2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho**

Seguindo as orientações da Secretaria-Executiva do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Secretaria Nacional do Consumidor e o CFDD realizam um monitoramento específico de suas entregas estratégicas, participando da elaboração, discussão e monitoramento do Planejamento Estratégico do MJSP. No tocante aos indicadores definidos no âmbito do mencionado planejamento, a Senacon (incluindo o CFDD) ficará responsável pelo monitoramento dos seguintes indicadores:

### **Indicador 1:**

Identificação: Número de atendimentos realizados no SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor + número de atendimentos realizados na Plataforma Consumidor.Gov.Br; Finalidade: Ampliar em 60% o número de atendimentos realizados aos consumidores; Fórmula de cálculo: Número de atendimentos realizados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) + número de atendimentos realizados na Plataforma Consumidor.Gov.Br;

### **Indicador 2:**

Identificação: Quantidade de alunos participantes dos cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC); Finalidade: Harmonização de conceitos de proteção e defesa do consumidor, bem como a capacitação dos servidores e profissionais que atuam no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) ou em órgãos que tratem de maneira transversal da temática de proteção e defesa do consumidor, além da sociedade civil; Fórmula de cálculo: Número de alunos que concluíram cursos presenciais e a distância da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC).

**Indicador 3:**

Identificação: Número de processos e procedimentos administrativos relativos a apuração de conduta infrativa e temas correlatos ao Código de Defesa do Consumidor concluídos pela Senacon  
Finalidade: Monitoramento da ampliação da conclusão de processos e procedimentos administrativos relativos a apuração de conduta infrativa e temas correlatos ao Código de Defesa do Consumidor; Fórmula de cálculo: Número de processos e procedimentos administrativos relativos a apuração de conduta infrativa e temas correlatos ao Código de Defesa do Consumidor concluídos pela Senacon.

**Indicador 4:**

Identificação: Produção de conhecimento referente aos direitos do consumidor Finalidade: Aferição da efetividade da produção de conhecimento referente aos direitos do consumidor; Fórmula de cálculo: Número de ações de produção do conhecimento referente aos direitos do consumidor.

### **3 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS**

A Secretaria Nacional do Consumidor mantém indicadores para aferir os resultados da execução da Política Nacional das Relações de Consumo, porém não mantém indicadores para monitoramento e avaliação do modelo de governança e efetividade dos controles internos.

#### **3.1 Descrição das estruturas de governança**

A estrutura de governança da Secretaria Nacional do Consumidor tem suas atribuições definidas na Portaria MJ nº 1.840, de 24 de agosto de 2012 (Regimento Interno), contando, ainda, com um Escritório de Governança de Tecnologia da Informação, instituído pelas Portaria Senacon nº 27, de 23 de outubro de 2013, e também por um Comitê de Tecnologia da Informação, instituído pela Portaria Senacon nº 28, de 24 de outubro de 2013.

Do ponto de vista do fluxo das atividades, em determinadas ações estratégicas a Senacon utiliza a metodologia de grupos de trabalho, tanto no âmbito das unidades da Secretaria como no âmbito da interlocução técnica e insatitucional com os órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Dentre as iniciativas da Secretaria na utilização dessa metodologia, destaca-se a formação de grupo de trabalho para discutir a atualização do Manual de Defesa do Consumidor, importante publicação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, política estruturante desta Secretaria, responsável pela formação dos técnicos de proteção e defesa do consumidor em todo país.

Merece destaque, ainda, a gestão de dois projetos assinados com organismos internacionais, a saber: (i) “Projeto BRA/11/008 - Fortalecimento da proteção e defesa da concorrência e dos direitos do consumidor no Brasil”, firmado entre a Senacon, a Agência Brasileira de Cooperação, vinculada ao Ministério das Relações Exteriores, e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); (ii) Projeto 914BRZ5005 - Desenvolvimento de mecanismos de gestão da informação e do conhecimento para as políticas de Defesa do Consumidor”, firmado entre a Senacon, a Agência Brasileira de Cooperação, vinculada ao Ministério das Relações Exteriores, e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

De uma maneira geral, os contratos celebrados e os produtos entregues à Secretaria Nacional do Consumidor no âmbito dos projetos acima mencionados atingiram seus objetivos finais com transparência, agilidade e eficiência, culminando na elaboração de estudos, publicações e na capacitação de agentes técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com base nos conteúdos produzidos pelos consultores, assim como contribuindo para a produção de conhecimento de modo a auxiliar a Senacon na tomada de decisões estratégicas.

Considerando a necessidade de implementar parâmetros e diretrizes nas ações de Tecnologia da Informação (TI) para assegurar o cumprimento do propósito e das políticas institucionais da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), fez-se necessária a instituição de um Escritório de Governança de Tecnologia da Informação, bem como de um Comitê de Tecnologia da Informação no âmbito desta Secretaria, para atuarem em alinhamento à estratégia institucional da Senacon e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

O Escritório de Governança de Tecnologia da Informação é composto por Analistas em Tecnologia da Informação, cuja carreira encontra suas atribuições definidas na Lei nº 11.357, de 19

de outubro de 2006, entre elas, a supervisão, coordenação e controle dos recursos de tecnologia da informação relativos ao funcionamento da Administração Pública Federal. Vale lembrar que o art. 15 do Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, prevê a possibilidade do exercício temporário de 42 servidores da carreira de Analista em Tecnologia da Informação – ATI, junto à Secretaria Nacional do Consumidor, tendo em vista a necessidade do efetivo apoio e acompanhamento da execução do Plandec.

O Comitê de Tecnologia da Informação, instituído no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor, é composto pelos seguintes membros: a Secretária Nacional do Consumidor; o Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor; o Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor; a Coordenadora-Geral de Consumo e Cidadania; a Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor; a Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos; o Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado; a Coordenadora-Geral de Articulação de Relações Institucionais; e os Analistas de Tecnologia da Informação mencionados no item anterior, lotados na Secretaria Nacional do Consumidor.

O Comitê de Tecnologia da Informação tem caráter estratégico e é presidido pela Secretária Nacional do Consumidor, tendo como finalidade a definição das prioridades da Secretaria em relação a projetos e demandas de Tecnologia da Informação, o acompanhamento da execução de projetos e demandas de Tecnologia da Informação, o auxílio aos dirigentes na tomada de decisões que envolvam projetos e demandas de Tecnologia da Informação, a discussão acerca de alternativas técnicas em relação a projetos e demandas de Tecnologia da Informação, bem como a discussão acerca de aspectos políticos que venham a interferir em projetos e demandas de Tecnologia da Informação da Secretaria.

Para a consecução de seus objetivos e finalidades, compete ao Comitê de Tecnologia da Informação propor melhorias contínuas na gestão de projetos e demandas de Tecnologia da Informação; analisar e acompanhar a execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Ministério da Justiça e Segurança Pública; analisar e aprovar o plano de ações e de investimentos em Tecnologia da Informação da Senacon; acompanhar, supervisionar e definir as prioridades para a contratação de bens e serviços que envolvam projetos e demandas de Tecnologia da Informação; bem como elaborar pautas de discussão para apresentação junto ao Comitê de Tecnologia da Informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Vale lembrar que o Escritório de Governança de Tecnologia da Informação da Senacon, assim como as áreas técnicas do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e das Coordenações-Gerais ligadas ao Gabinete da Secretaria, presta assessoria técnica ao Comitê de Tecnologia da Informação na consecução de seus objetivos e finalidades, bem como na elaboração de suas diretrizes e regras de funcionamento, consubstanciadas em Regimento Interno ainda em elaboração pelos seus membros.

De acordo com o art. 11 da Portaria MJ nº 1.840, de 24 de agosto de 2012, da estrutura organizacional da SENACON, a Coordenação de Direitos Difusos compete:

- I - exercer as funções de Secretaria-Executiva do Conselho Federal Gestor do Fundo de Direitos Difusos - CFDD, em conformidade ao disposto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995;
- II - chefiar as divisões de monitoramento e de seleção de projetos de Direitos Difusos do CFDD;
- III - acompanhar e gerir os valores recolhidos ao Fundo de Direitos Difusos - FDD;

- IV - elaborar e acompanhar a execução orçamentária anual do FDD;
- V - elaborar os editais de chamamento de projetos, atas, pautas e demais documentos públicos necessários à gestão do CFDD, fazendo-os publicar quando necessário; e
- VI - zelar pela atualização das informações do sítio eletrônico do CFDD.

### **3.2 Atividades de correção e de apuração de ilícitos administrativos**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

### **3.3 Gestão riscos e controles internos**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

## 4 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

### 4.1 Gestão de pessoas

Preliminarmente, registre-se que a coordenação e o acompanhamento das atividades de administração, pagamento e desenvolvimento dos servidores em exercício na Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON são de competência da Coordenação-Geral de Recursos Humanos da Subsecretaria de Administração da Secretaria Executiva - CGRH/SAA/SE.

#### 4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

##### FORÇA DE TRABALHO DA UPC

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
<b>1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
1.1. Membros de poder e agentes políticos	0	0	0	0
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	33	39	9	11
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	33	33	6	7
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	Não há	5	2	1
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	Não há	0	0	0
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	Não há	1	1	3
<b>2. Servidores com Contratos Temporários</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública</b>	<b>Não há</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>23</b>
<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	<b>33</b>	<b>61</b>	<b>27</b>	<b>34</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE

##### DISTRIBUIÇÃO DA LOTAÇÃO EFETIVA

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva	
	Área Meio	Área Fim
<b>1. Servidores de Carreira (1.1)</b>	<b>14</b>	<b>25</b>
1.1. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	14	25
1.1.2. Servidores de carreira vinculada ao órgão	14	19
1.1.3. Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	5
1.1.4. Servidores de carreira em exercício provisório	0	0
1.1.5. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	0	1
<b>2. Servidores com Contratos Temporários</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	<b>17</b>	<b>44</b>
---------------------------------------	-----------	-----------

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE

DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS DA UPC

Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
<b>1. Cargos em Comissão (*)</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>34</b>
1.1. Cargos Natureza Especial	0	0	0	0
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	35	30	27	34
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	Não há	6	5	4
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	Não há	2	2	3
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	Não há	0	1	1
1.2.4. Sem Vínculo	Não há	21	18	26
1.2.5. Aposentados	Não há	1	1	0
<b>2. Funções Gratificadas (*)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	Não há	0	0	0
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	Não há	0	0	0
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	Não há	0	0	0
<b>3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>34</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE

\* Número de cargos comissionados e funções gratificadas aprovado pelo Decreto nº 8.668/2016.

### Análise Crítica

O Quadro de Pessoal do Núcleo Central do Ministério da Justiça e Segurança Pública conta com um quantitativo reduzido de servidores para a implementação de projetos e ações de crescente complexidade, o que impacta também a SENACON no que diz respeito à força de trabalho frente às necessidades da Unidade.

Em face desse déficit da força de trabalho, atualmente, a SENACON conta com 21 (vinte e um) servidores sem vínculo com a Administração Pública no exercício de cargo em comissão.

Por outro lado, o MJSP vem buscando alternativas para recompor a força de trabalho das unidades integrantes da Pasta, tais como pedido de concurso público. Todavia, algumas ações fogem da governabilidade do órgão.

### **Qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade, especialização, tempo para aposentadoria, idade, e outros aspectos relevantes no contexto da unidade:**

No âmbito da SENACON, 24%, 64%, 7%, 3% e 2% dos servidores possuem, respectivamente, “Ensino Médio”, “Ensino Superior”, “Aperfeiçoamento, Especialização ou Pós-Graduação”, “Mestrado” e “Doutorado”.

No que se refere ao perfil etário dos servidores em exercício nessa Unidade, observa-se a seguinte distribuição: 20%, 37%, 16%, 20% e 7% nas faixas “até 30”, “de 31 a 40”, “de 41 a 50”, “de 51 a 60” e “acima de 60” anos, respectivamente, causando preocupação na Administração, pois há risco de evasão de servidores, seja pelos mais novos que buscam melhores oportunidades de salários, seja pelos mais velhos que podem sair a qualquer momento pelo instituto da aposentadoria.

Do total de 33 (trinta e três) servidores efetivos do Quadro de Pessoal do MJSP em exercício na SENACON, 11 (onze) completaram ou completarão os requisitos para aposentadoria até o ano de 2019, representando 33% do pessoal efetivo.

### **Política de Capacitação e Treinamento de pessoal:**

No âmbito do MJSP, foi instituída a Política de Desenvolvimento de Pessoas - PDP, por meio da Portaria nº 2.716, de 5 de agosto de 2013, com as seguintes diretrizes: promoção da excelência na qualidade dos serviços prestados à sociedade, partindo das premissas: transparência, eficiência, eficácia e efetividade; promoção à formação e à educação contínua dos servidores; adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos do MJSP, tendo como referência o Plano Plurianual – PPA e o Plano Estratégico do MJSP; divulgação e gerenciamento das ações de capacitação e desenvolvimento; racionalização dos recursos; mensuração dos resultados advindos das ações de capacitação e desenvolvimento com vistas a otimizar os investimentos; e responsabilização dos dirigentes na avaliação das necessidades, bem como no acompanhamento dos resultados das ações de capacitação e desenvolvimento.

No ano de 2016, a CGRH realizou o levantamento das necessidades de capacitação junto às unidades administrativas do MJSP, cujos temas mais demandados foram licitações, contratos, convênios e prestação de contas, execução orçamentária e financeira, liderança e gestão estratégica. No caso da SENACON, foram concedidas 20 (vinte) oportunidades de capacitação (cursos e seminários) aos servidores.

Além disso, o MJSP oferece oportunidades de capacitação de longa duração por meio dos seguintes programas: Bolsa Universitária (custeio de até 50% da mensalidade do curso de graduação); Bolsas Integrais de Pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado; Curso de inglês ministrado pelo Centro Cultural Thomas Jefferson; e Programa de Incentivo à Participação em Cursos de Idioma Estrangeiro (custeio de até 50% da mensalidade, até o limite máximo de R\$ 200,00).

Dessas ações, houve a participação de 5 (cinco) servidores da SENACON no curso de inglês. Além disso, 1 (um) servidor foi beneficiado com o Programa de Incentivo à Participação em cursos de idioma estrangeiro.

**Ações adotadas para identificar eventual irregularidade relacionada ao pessoal, especialmente à acumulação remunerada de cargos, funções e empregos públicos, demonstrando as medidas adotadas para tratar a irregularidade identificada:**

No âmbito do Poder Executivo Federal, o controle de possíveis acumulações vedadas de cargos, funções e empregos públicos é realizado pelo órgão central do SIPEC – Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, por dois meios:

a) Parametrização no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE, no qual é bloqueada a operação de cadastramento de um novo vínculo funcional, quando detectada a ocorrência de ocupação de um cargo público não acumulável no âmbito da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional.

b) Cruzamento das bases de dados do SIAPE com os dados da Relação Anual de Informações Sociais – RAIS, que se detectado algum possível caso, é encaminhado ao órgão de exercício do respectivo servidor para verificação.

Em ambas as situações, a possível ocorrência deve ser apurada por meio de processo administrativo, no qual é assegurado o contraditório e a ampla defesa ao servidor.

Destaca-se ainda, que no âmbito interno, o servidor no momento da posse em cargo público apresenta declaração quanto ao exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública, respeitando as situações previstas na Constituição Federal. Ademais, o servidor se compromete a comunicar à CGRH/MJSP, qualquer alteração que vier a ocorrer em sua vida funcional e de que está ciente de que declarar falsamente é crime previsto em Lei.

No exercício de 2016, não foi detectada nenhuma ocorrência de possível acumulação vedada de cargos, funções e empregos públicos.

#### 4.1.2 Demosntrativo das despesas com pessoal

##### DESPESAS DO PESSOAL

Tipologias/ Exercícios	Vencimento s e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total	
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis				
<b>Membros de poder e agentes políticos</b>											
Exercícios	2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>Servidores de carreira vinculados ao órgão da unidade</b>											
Exercícios	2016	986.661,56	392.659,17	1.371.051,02	60.193,26	202.059,00	119.001,30	32.232,05	3.245,45	0,00	3.167.102,81
	2015	929.257,14	332.195,10	1.208.787,32	61.443,14	148.491,18	109.968,84	25.660,65	121,44	0,00	2.815.924,81
<b>Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade</b>											
Exercícios	2016	0,00	94.367,93	11.327,65	4.280,61	0,00	1.491,96	14.311,13	0,00	0,00	125.779,28
	2015	0,00	165.559,05	14.296,02	5.837,30	0,00	2.433,60	600,00	1.193,44	0,00	189.919,41
<b>Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)</b>											
Exercícios	2016	0,00	1.419.233,00	120.876,09	21.456,32	327.144,54	36.254,56	298.854,25	224,32	0,00	2.224.043,08
	2015	0,00	1.535.289,70	130.516,77	35.621,69	237.543,67	19.358,99	39.418,51	1.212,07	0,00	1.998.961,40
<b>Servidores cedidos com ônus</b>											
Exercícios	2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

<b>Servidores com contrato temporário</b>											
<b>Exercícios</b>	<b>2016</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>2015</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE

### 4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal

O déficit de servidores no Quadro de Pessoal do Ministério da Justiça e Segurança Pública agravou-se, principalmente, pela ausência de concurso público para este órgão nas décadas de 80 e 90, contrapondo com o gradativo e significativo aumento das atribuições institucionais da Pasta ao longo desse mesmo período.

Não obstante a realização de concursos públicos nos anos de 2009 e 2013, os quantitativos autorizados foram aquém do número necessário de servidores. Destaca-se que, o concurso público de 2009 teve como objetivo a substituição dos prestadores de serviços (considerados como impróprios) por servidores, cujo quantitativo já não era suficiente para fazer frente à notória ausência de servidores públicos, então verificada no então Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Já com relação ao concurso de 2013, do total de 838 (oitocentas e trinta e oito) vagas solicitadas, só foram autorizadas, pela Portaria MP nº 592, de 10 de dezembro de 2012, 110 (cento e dez) vagas, sendo 10 (dez) de Administrador, 95 (noventa e cinco) de Analista Técnico-Administrativo, 1 (uma) de Contador e 4 (quatro) de Economista, sob alegação de restrições orçamentárias. No ano de 2015, foi autorizada a nomeação de 7 (sete) candidatos excedentes, sendo 5 (cinco) para o cargo de Administrador, 1 (um) para o cargo de Economista e 1 (um) para o cargo de Engenheiro para o Quadro de Pessoal do MJSP.

Entretanto, os servidores do Quadro de Pessoal do MJSP são integrantes do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo - PGPE e percebem uma das mais baixas remunerações do Serviço Público Federal, trazendo como consequências: considerável índice de desistência à posse no cargo efetivo e evasão de servidores qualificados.

Do concurso público de 2009, de um total de 604 (seiscentos e quatorze) cargos oferecidos (considerando as 450 vagas iniciais e 154 vagas excedentes), apenas 339 (trezentos e trinta e nove) vagas estão providas no MJSP (posição: 31/12/2016), em face da grande oferta de cargos públicos com remunerações melhores, inclusive no Poder Executivo Federal.

Com referência ao concurso público de 2013, cujos provimentos iniciaram a partir de março de 2014, apresenta-se o índice de 36% de desistência dos candidatos para assumir o cargo público. Além disso, 34% dos candidatos empossados solicitaram vacância do cargo. Assim, o MJSP conta com 109 (cento e nove) servidores oriundos desse certame (posição: 31/12/2016).

Diante desse cenário e considerando a carência de servidores, o MJSP encaminhou em 2013, e novamente em 2014, 2015 e 2016, ao então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão pedidos de autorização para realização de concurso público, conforme quadro a seguir, mas ambos pedidos foram indeferidos, sob a alegação de que os Projetos de Lei dos exercícios de 2014, 2015, 2016 e 2017, encaminhados ao Congresso Nacional, não contemplaram recursos orçamentários para a implementação das referidas propostas.

**Pedidos de Concurso Público – 2013 a 2016**

Cargo	Nível	Quantitativo de Cargos			
		2013	2014	2015	2016
Administrador	NS	-	-	10	18
Analista Técnico-Administrativo	NS	-	-	74	92
Analista Técnico de Políticas Sociais	NS	-	-	70	145
Arquiteto	NS	-	5	10	4
Arquivista	NS	-	-	1	2
Assistente Social	NS	-	-	1	1
Bibliotecário	NS	-	-	6	2
Contador	NS	-	5	5	8
Economista	NS	-	-	4	2
Enfermeiro	NS	-	-	1	1
Engenheiro	NS	4	10	20	12
Estatístico	NS	-	5	5	7
Médico	NS	-	-	4	4
Psicólogo	NS	-	-	1	3
Sociólogo	NS	-	-	1	1
Técnico em Assuntos Educacionais	NS	-	-	10	0
Técnico em Comunicação Social	NS	-	10	20	38
Agente Administrativo	NI	200	200	50	109
Auxiliar de Enfermagem	NI	-	-	1	1
Técnico em Contabilidade	NI	-	-	-	7
<b>Total</b>		<b>204</b>	<b>235</b>	<b>294</b>	<b>457</b>

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações - SEI

Com relação às possíveis aposentadorias, 213 (duzentos e treze) servidores do Quadro de Pessoal do Ministério completaram ou estão prestes a completar os requisitos para aposentadoria até o ano de 2019, ou seja, 26% da força de trabalho efetiva. Embora a possibilidade dessas aposentadorias acontecerem na totalidade seja mínima, cada vez que um servidor se aposenta, agrava mais a situação do déficit de pessoal, pois não há a reposição de imediato.

A fim de estabelecer uma política de remuneração capaz de manter o quadro de pessoal desta Pasta, o MJSP encaminhou em 2012 e 2013, respectivamente, as seguintes propostas:

- Plano de Gratificações composto pela Gratificação de Apoio à Execução de Políticas de Justiça, Segurança e Cidadania - GAJUSC e pela Gratificação de Desempenho de Apoio à Execução de Políticas de Justiça, Segurança e Cidadania – GDAJUSC; e

- Plano de Carreira: constituído pelos cargos de Analistas e Técnicos de Justiça, Cidadania e Segurança Pública (a serem criados) e demais cargos de provimento efetivo de nível superior, intermediário e auxiliar, cujos titulares encontram-se lotados nas Unidades do Núcleo Central do

MJSP, que seriam enquadrados no novo plano, salvo manifestação irretratável, mantendo-se as denominações e as atribuições do cargo já definidas por legislação específica.

Todavia, ambos pedidos foram indeferidos sob a alegação de que as atuais diretrizes governamentais são no sentido de não se instituir novas gratificações específicas para determinado grupo de servidores de órgão ou entidade nem novos planos de carreiras e cargos específicos para órgão ou entidades da Administração Pública Federal. No caso das gratificações, evita-se o aumento das distinções remuneratórias no âmbito da Administração Pública Federal. Já no caso dos planos de carreiras, busca-se privilegiar a transversalidade, no sentido de que os servidores de um plano de carreiras e cargos existente possam ser alocados de acordo com as necessidades do órgão.

Em razão da necessidade de constituir um Quadro de Pessoal permanente e qualificado que possa dar continuidade às ações governamentais, novamente o MJSP, no exercício de 2014, submeteu a proposta do Plano de Gratificações, por meio do Aviso nº 653, de 30 de maio de 2014. O Plano de Gratificações foi indeferido, em dezembro de 2015, sob a alegação de que o Projeto de Lei do exercício de 2016, encaminhado ao Congresso Nacional, não contemplou recursos orçamentários para a implementação da referida proposta.

Em que pese todas as dificuldades encontradas, a Secretaria-Executiva desta Pasta continua empenhada a reduzir o déficit da força de trabalho das unidades integrantes do MJSP.

#### 4.1.4 Contratação de pessoal de apoio e de estagiários

##### Contratação de Estagiários

Nível de Escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes				Despesa no exercício de 2015 (Em R\$)	Despesa no exercício de 2016 (Em R\$)
	1º Semestre 2015	2º Semestre 2015	1º Semestre 2016	2º Semestre 2016		
<b>1. Nível superior</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>147.326,91</b>	<b>178.337,77</b>
1.1 Área Fim	15	19	29	34	147.326,91	178.337,77
1.2 Área Meio	0	0	0	0	0	0
<b>2. Nível Médio</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>32.262,31</b>	<b>115.390,03</b>
2.1 Área Fim	0	1	0	0	0	0
2.2 Área Meio	8	7	12	15	32.262,31	115.390,03
<b>3. Total (1+2)</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>179.589,22</b>	<b>293.727,80</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE

A contratação de estagiários para participarem do Programa de Estágio do MJSP segue as disposições contidas na Portaria nº 1678, de 15 de novembro de 2012, que regulamentou o referido programa no âmbito deste Núcleo Central.

Ressalta-se, que os estagiários alocados na SENACON são administrados pela CGRH/SAA/SE.

## **4.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

### **4.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

## **4.3 Gestão da tecnologia da informação**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

### **4.3.1 Principais sistemas de informação**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

### **4.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

## **4.4 Gestão ambiental e sustentabilidade**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

### **4.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras**

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD)

## **4.5 Gestão de fundos e de programas**

As informações do FDD estão detalhadas neste relatório no item 1 - Visão Geral da Unidade.

### **4.5.1 Identificação e informações dos fundos na gestão da unidade**

As informações do FDD estão detalhadas neste relatório no item 1 - Visão Geral da Unidade.

## **5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

### **5.1 Canais de acesso do cidadão**

No tocante ao relacionamento com a sociedade, a Secretaria Nacional do Consumidor e a Secretaria-Executiva do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos mantém parceria constante com a Assessoria de Comunicação Social do Ministério da Justiça e Segurança Pública por meio da participação ativa em redes sociais, e da Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, pela Ouvidoria Setorial designada no âmbito da Secretaria, com o objetivo de auxiliar no levantamento de informações referentes à atuação da Secretaria, tanto para atendimento às demandas oriundas da Ouvidoria do MJSP como do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), órgão este Subordinado à Secretaria Executiva do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

No tocante ao recebimento e encaminhamento de denúncias, notadamente quanto aos requisitos para que uma denúncia seja recebida, por ser o órgão que supervisiona e coordena a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor somente recebe denúncias apresentadas por consumidores e entidades representativas sobre questões de relevância nacional e de interesse geral. As denúncias a respeito de práticas infringentes à legislação de defesa do consumidor que apresentem abrangência local são encaminhadas ao órgão de proteção e defesa do consumidor (Procon) ou ao Ministério Público daquela localidade.

Dessa forma, são objetos de análise da Secretaria Nacional do Consumidor as denúncias ou reclamações de interesse geral ou de relevância nacional referentes a produtos (bens móveis ou imóveis, materiais ou imateriais) e serviços (privados ou públicos, estes regulados pelo poder público federal) inseridos no mercado de consumo e que apresentem a figura do consumidor e do fornecedor nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Quanto às etapas existentes entre o recebimento e a apuração de uma denúncia, destaca-se que após o recebimento da denúncia e a constatação de que se trata de um caso de relevância nacional e de interesse geral, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor, realiza averiguação preliminar que pode contar com o auxílio de órgãos públicos e de entidades que apresentem expertise sobre a matéria averiguada. A partir da análise preliminar, caso a denúncia ou a reclamação apresente forte indício de prática infringente à legislação de defesa do consumidor, um processo administrativo será instaurado no âmbito do DPDC, culminando na aplicação, ou não, das sanções previstas no CDC, que podem variar da aplicação de multa até a interdição do estabelecimento comercial.

A prioridade na tramitação de procedimentos administrativos segue os ditames da Lei nº 12.008, de 29 de julho de 2009, que estende a prioridade na tramitação de procedimentos judiciais e administrativos às pessoas ali especificadas, entre elas, pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, pessoas portadoras de deficiência, bem como pessoas portadoras das doenças elencadas na referida norma.

Quanto aos meios a serem acessados ou locais para se proceder a uma denúncia, no âmbito da Senacon as denúncias ou reclamações de relevância nacional e de interesse geral poderão ser encaminhadas por escrito à Secretaria Nacional do Consumidor ou à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Quanto aos meios para acompanhamento do andamento dado a uma denúncia, a Secretaria Nacional do Consumidor mantém em sua estrutura física o Serviço de Protocolo e Apoio Processual disponível das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00 para que as partes ou os interessados acompanhem o andamento das denúncias ou reclamações de relevância nacional ou de interesse geral, com exceção dos casos que se enquadram na categoria de sigilo, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

Em relação a CGSindec, tanto o SIC quanto a Ouvidoria, que dizem respeito ao Consumidor.gov.br e ao Sindec, inclusive reclamações, são enviadas para esta Coordenação para que seja elaborada adequada resposta ao cidadão.

No caso do Consumidor.gov.br existem dois canais de acesso disponíveis na plataforma: o “Fale Conosco” e o “Suporte”, que são utilizados para dirimir dúvidas, sugestões, críticas e elogios. Em alguns casos dificuldade de entendimento, a Senacon faz contato via telefone com o consumidor.

Essas funcionalidades foram ativadas em junho de 2014. Recebemos uma média mensal de aproximadamente 2.315 solicitações. Conforme os últimos levantamentos realizados em setembro de 2016 já foram recebidos 64.821 solicitações.

## **5.2 Carta de serviços ao cidadão**

No âmbito da parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Senacon e a SECFDD participam de projetos coordenados pela Ouvidoria-Geral que se destinam ao desenvolvimento de uma versão específica da Carta de Serviços ao Cidadão, com o objetivo de compor a Carta de Serviços do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A Carta de Serviços da Senacon atualmente se configura em três entregas diretas ao cidadão, quais sejam, o recebimento de denúncias (nos moldes descritos no item anterior), a disponibilização do Portal e Aplicativo para celular Consumidor.Gov.Br como ferramenta de solução alternativa de reclamações de consumo, bem como a disponibilização do Sistema Nacional de Alertas Rápidos de Recall (sistema de recall), sistemas esses detalhados a seguir.

Quanto ao Portal Consumidor.Gov.Br, trata-se de um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet, desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor e monitorado em conjunto com os Procons e demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A ferramenta, concebida com base nos princípios da transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e à execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, de serviços e do atendimento ao consumidor.

Por se tratar de uma ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e atendido pela empresa. Nesse sentido, a participação das empresas na plataforma é voluntária e só permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a

solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

O consumidor tem à sua disposição um instrumento público para buscar a solução dos seus problemas de consumo, acessível de qualquer lugar, por meio da internet, de forma rápida e desburocratizada. Além disso, ele poderá acessar dados e informações sobre o comportamento das empresas no mercado de consumo, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha.

No tocante ao funcionamento do Portal Consumidor.Gov.Br, em primeiro lugar, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema. Em caso positivo, o consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de manifestação da empresa - a empresa deve acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final.

Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar sua reclamação como Resolvida ou Não Resolvida e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Importante salientar que os dados das reclamações alimentam uma base de dados pública, com informações sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações, menores prazos de resposta e maiores índices de reclamações respondidas.

Além disso, clicando em Relato do Consumidor, é possível a qualquer pessoa acessar o conteúdo das reclamações registradas, das respostas apresentadas pelas empresas e a avaliação final registrada pelo consumidor, sendo possível inclusive realizar buscas, por meio de diversos tipos de filtros tais como: assunto, problema, empresa, nota de avaliação, classificação, região, estado, município do consumidor, entre outros.

Em relação à participação do mercado no Portal, os fornecedores de produtos e serviços interessados em aderir ao sistema devem clicar no link Como Aderir, preencher o Formulário de Proposta de Adesão, que será submetido à análise da Senacon, e concordar com as regras e condições previstas nos Termos de Uso e no Termo de Adesão e Compromisso.

Importante frisar que esse serviço público não substitui o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) das empresas, eis que a intenção é ampliar o acesso dos consumidores à busca de soluções de conflitos de consumo eventualmente não resolvidos pelos canais de atendimento das empresas, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.

Frisa-se, ainda, que o Portal Consumidor.Gov.Br não substitui o atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis e demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Por fim, informamos que o Consumidor.gov.br está disponível também por aplicativo – o serviço é gratuito e pode ser baixado no dispositivo Android (com versão 4.1 ou superior).

Já no âmbito das informações sobre saúde e segurança dos consumidores, é importante mencionar que a Senacon mantém em seu sítio eletrônico um sistema online de monitoramento de recalls (<http://portal.mj.gov.br/recall>), com um banco de dados específico sobre as campanhas realizadas no país comunicadas ao país de 2002 até os dias atuais.

Ao acessar o Sistema, é possível ao cidadão localizar a campanha de chamamento (recall) referente ao produto pesquisado, com informações sobre o período de fabricação do produto, lotes afetados, data de comunicação do recall, aviso de risco, entre outras. Os consumidores também podem se cadastrar para receber avisos sobre os novos recalls registrados.

É importante frisar que caso o consumidor perceba qualquer problema em seu produto ou serviço com risco à sua saúde ou segurança, é importante que o mesmo consulte seu fornecedor para verificar se há campanha de chamamento correspondente. É também fundamental que o cidadão faça uma pesquisa na base de dados do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor.

De acordo com a Lei no. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo, produto ou serviço que apresente alto grau de periculosidade ou nocividade à saúde ou segurança das pessoas. Caso o fornecedor venha a ter conhecimento da existência de defeito após a inserção desses produtos ou serviços no mercado, é sua obrigação comunicar o fato imediatamente às autoridades e aos consumidores.

Assim, o recall é o meio pelo qual o fornecedor publicamente informa aos consumidores que seu produto ou serviço, distribuído no mercado, apresenta riscos. Ao mesmo tempo, recolhe produtos, esclarece fatos e apresenta soluções.

É importante que o consumidor verifique se possui produto abrangido pela campanha de recall e, em caso positivo, é fundamental que entre em contato com o fornecedor ou compareça ao local indicado para que seja realizado o reparo ou a troca do produto ou serviço, sem qualquer ônus.

Mais informações sobre recalls podem ser obtidas no sítio eletrônico da Senacon (<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/saude-e-seguranca>), bem como nos documentos abaixo listados:

*Portaria MJ nº 487/2012 - disciplina o procedimento de chamamento dos consumidores ou recall de produtos e serviços.*

*Portaria Conjunta MJ e Denatran nº 69/2010 - estabelece novos prazos para os procedimentos de recall nos veículos automotores.*

*Boletim Recall 2012*

*Boletim Saúde e Segurança do Consumidor 2013*

*Recall - Guia Prático do Fornecedor*

### **5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários**

No tocante aos mecanismos para medir a satisfação dos produtos e serviços, é importante frisar que a Secretaria Nacional do Consumidor mantém parceria constante com a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio de Ouvidoria Setorial designada no âmbito da Secretaria, com o objetivo de auxiliar no levantamento de informações referentes à atuação da Secretaria, tanto para atendimento às demandas oriundas da Ouvidoria do MJSP como do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Diante disso, os mecanismos de medição da satisfação são

elaborados e aplicados pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em parceria com a unidade temática da Pasta.

No tocante aos mecanismos para medir a satisfação do Consumidor.gov.br, utilizamos os próprios dados da plataforma, onde o consumidor informa seu grau de satisfação com a tratativa da sua reclamação fornecida pela empresa.

Além disso, realizamos anualmente pesquisas com os usuários da plataforma, analisamos todos os SIC e Ouvidorias recebidos relacionados ao serviço, monitoramos todos os comentários do aplicativo, além de realizarmos uma análise dos “Fale Conosco” recebidos para aperfeiçoamento da plataforma.

#### **5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre atuação da unidade**

O acesso às informações referentes à atuação da Secretaria Nacional do Consumidor é realizado por meio dos canais de atendimento acima informados, pela Carta de Serviços, pelas redes sociais e por meio do sítio eletrônico <http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>.

No tocante à avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada, é importante frisar que a Secretaria Nacional do Consumidor mantém parceria constante com a Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio de Ouvidoria Setorial designada no âmbito da Secretaria, com o objetivo de auxiliar no levantamento de informações referentes à atuação da Secretaria, tanto para atendimento às demandas oriundas da Ouvidoria do MJSP como do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Diante disso, a avaliação sobre o desempenho das unidades temáticas é realizado por meio da Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em parceria com a unidade temática analisada.

#### **5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações**

No tocante às medidas relativas à acessibilidade, é importante esclarecer que a Secretaria Nacional do Consumidor executa suas atividades no Edifício Sede do Ministério da Justiça e Segurança Pública, seguindo a política de acessibilidade discutida e desenvolvida diretamente pela Subsecretaria de Assuntos (SAA) do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

## 6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

### 6.1 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

6.1.1 Informações Sobre a Adoção de Critérios e Procedimentos Estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público	
6.1.1 Depreciação, Amortização, Exaustão e Mensuração de Ativos e Passivos	
Denominação completa (UPC)	Código da UG
Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)	200400, 200401
<b>1. Aplicação, pela UJ, dos dispositivos contidos nas NBC T 16.9 e NBC T 16.10</b>	
<b>a) NBC T 16.9</b>	
<p>A referida norma estabelece critérios e procedimentos para o registro contábil da depreciação, amortização e exaustão, apurados sobre os valores dos bens componentes do Ativo Imobilizado, Intangível e Investimentos, integrantes do grupo Não-Circulante do Balanço Patrimonial de entidades do setor público.</p> <p>Em complemento a esta norma, a Coordenação de Contabilidade/ MJSP orienta às unidades gestoras do órgão que observem os procedimentos contábeis estabelecidos pela Secretaria do Tesouro Nacional, nas Macrofunções 02.03.30–Depreciação, Amortização e Exaustão na Administração Direta da União, Autarquias e Fundações - e 02.03.35 – Reavaliação e redução ao valor recuperável -, com vistas a aplicar a metodologia para estimar a vida útil econômica do ativo, a metodologia de cálculo da depreciação, amortização e exaustão, bem como as taxas utilizadas para os cálculos de depreciação.</p> <p>A Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, no entanto, não apresentou registro de bens patrimoniais, conforme verificado no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI. Não houve, portanto, registro de Reavaliação, Redução a Valor Recuperável, Depreciação, Amortização e Exaustão.</p>	
<b>b) NBC T 16.10</b>	
<p>A Secretaria Nacional do Consumidor não aplica integralmente os dispositivos contidos na Norma Brasileira de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público– NBC T 16.10, que define critérios e procedimentos para avaliação e mensuração de ativos e passivos integrantes do patrimônio de entidades do setor público.</p> <p>Os procedimentos contábeis são estabelecidos também em conformidade com as metodologias indicadas pela Secretaria do Tesouro Nacional e demais normativos relacionados ao tema.</p> <p>As análises evidenciaram o que segue:</p>	
<b>b.1) Disponibilidades</b>	
<p>As disponibilidades são mensuradas ou avaliadas pelo valor original. As atualizações dos recursos aplicados no Fundo de Defesa dos Direitos Difusos apuradas são contabilizadas em contas de resultado.</p>	
<b>b.2) Créditos e Dívidas</b>	
<p>Os direitos, títulos de créditos e obrigações são mensurados ou avaliados pelo valor original. A Unidade não faz estimativa pelos prováveis valores de realização para o ativo e não faz o reconhecimento para os passivos, não constituindo, assim, provisões para perdas.</p>	
<b>b.3) Estoques</b>	
<p>As unidades gestoras executoras 200400 (Secretaria Nacional do Consumidor) e 200401 (Fundo de Defesa dos Direitos Difusos) não possuem registro de bens em estoque.</p>	
<b>b.4) Investimentos permanentes</b>	
<p>As unidades gestoras executoras 200400 e 200401 não possuem registro de investimentos permanentes.</p>	

6.1 Informações Sobre a Adoção de Critérios e Procedimentos Estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público	
6.1.1 Depreciação, Amortização, Exaustão e Mensuração de Ativos e Passivos	
Denominação completa (UPC)	Código da UG
Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)	200400 e 200401
<p>b.5) Imobilizado As unidades gestoras executoras 200400 e 200401 não possuem registro de bens móveis e imóveis.</p> <p>b.6) Intangível As unidades gestoras executoras 200400 e 200401 não possuem registro de bens intangíveis.</p> <p><b>1. Justificativas da UG pelo descumprimento do disposto nas alíneas “a” e “b”</b></p> <p>Uma vez que as unidades gestoras 200400 e 200401 não apresentaram registros contábeis de bens patrimoniais, conforme verificado no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, não houve inconsistência a ser justificada. Em relação ao item “b.2”, esta Coordenação de Contabilidade promoverá a orientação à Unidade para apuração dos valores a serem provisionados.</p> <p><b>2. Impacto da utilização dos critérios contidos nas NBC T 16.9 e NBC T 16.10 sobre o resultado apurado pela UPC</b></p> <p>De acordo com as análises das Demonstrações das Variações Patrimoniais - DVP das Unidades Gestoras 200400 e 200401, em 2016, não houve variações patrimoniais aumentativas e diminutivas decorrentes da aplicação dos Normativos NBC T 16.9 e NBC T 16.10.</p>	

## 6.2 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade

(Não se aplica a SENACON e ao CFDD, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

## 6.3 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas

### Nota 01 – Consolidação das Demonstrações Contábeis.

As Demonstrações Contábeis foram extraídas conforme agrupamento de Unidades Gestoras Executoras determinado na Decisão Normativa – TCU nº 154/2016. A **Unidade Prestadora de Contas Secretaria Nacional do Consumidor** executa suas políticas públicas em duas Unidades, separadas em Órgãos Subordinados distintos: 200400 (Órgão 30000) e 200401 (Órgão 30905).

As Notas Explicativas referem-se às Demonstrações das duas Unidades consolidadas.

### Nota 02 – Fornecedores

Durante o exercício de 2016, na **Unidade Prestadora de Contas Secretaria Nacional do Consumidor**, foi apropriado um valor de R\$ 4.097,15 mil relacionado a pagamento de anuidade internacional da Consumers Internacional. A obrigação ocorreu na UG 200400. A análise a seguir considerou o total apropriado durante todo o exercício, sendo que no encerramento de 2016, o saldo de Fornecedores a Pagar estava zerado, ou seja, a obrigação com o fornecedor estava paga.

A seguir, apresenta-se a tabela, segregando-se essas obrigações, entre fornecedores nacionais e estrangeiros e entre circulante e não circulante.

**Tabela 1 – Fornecedores e contas a pagar– Composição**

	(Em R\$)	
	Ano 2016	AV (%)
<b>Circulante</b>		
Nacionais	0,00	0,00
Estrangeiros	4.097,15	100
<b>Não Circulante</b>		
Nacionais	0,00	0,00
Estrangeiros	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>4.097,15</b>	<b>100,00</b>

Fonte: TESOURO GERENCIAL/SIAFI, 2016.

Os fornecedores e contas a pagar foram de curto prazo, sendo apenas de um fornecedor estrangeiro.

**Tabela 2 – Fornecedores e contas a pagar– Por Fornecedor**

		(Em R\$)	
		Ano 2016	AV (%)
EXSNC0002	CONSUMERS INTERNATIONAL	4.097,15	100,00
<b>Total</b>		<b>4.097,15</b>	<b>100,00</b>

Fonte: TESOURO GERENCIAL/SIAFI, 2016.

A seguir é apresentado o resumo da transação do fornecedor pago no exercício de 2016:

(a) EXSNC0002 - CONSUMERS INTERNATIONAL: despesa com anuidade da Consumers Internacional em moeda estrangeira.

Em relação ao fornecedor acima, no quadro a seguir é detalhada a transação:

**Quadro 1 – Fornecedores – Principais Transações.**

Fornecedor	Objeto	Valor	Data de Referência
EXSNC0002 CONSUMERS INTERNATIONAL	PAGAMENTO DE ANUIDADE. DA CONSUMERS INTERNACIONAL MOEDA ESTRANGEIRA USD 1,000 TAXA CAMBIAL 3,2870 MOEDA NACIONAL 3.287,00 DESPESA EXTERNA USD 70,00 IRRF (17,6471 por cento) 580,06  DOC: 2016TF000014, 2016 NS000278, 2016OB800231.	4.097,15	27DEZ16

Fontes: TESOURO GERENCIAL/SIAFI, 2016.

### **Nota 03 – Obrigações Contratuais**

No exercício de 2016, a Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas (Senad), UG's 200400 e 200401, possuía um saldo de R\$ 1.050.000,00 relacionados a obrigação contratual.

A seguir, apresenta-se a tabela, segregando-se a obrigação, de acordo com a natureza do contrato.

**Tabela 3 – Obrigações Contratuais – Composição.**

(Em R\$)	
<b>Ano 2016</b>	
TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA A ORG. INTERNACIONAL	1.050.000,00
<b>Total</b>	<b>1.050.000,00</b>

Fonte: TESOURO GERENCIAL/SIAFI, 2016.

Na tabela apresentada a seguir, relaciona-se o contratado em relação ao total registrado na Unidade.

**Tabela 4 – Obrigações Contratuais – Por Contratado.**

		(Em R\$)	
		<b>Ano 2016</b>	<b>AV (%)</b>
(a) 03723329000179	PROGRAMA DAS NACOES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNU	1.050.000,00	100,00
<b>Total</b>		<b>1.050.000,00</b>	<b>100,00</b>

Fonte: TESOURO GERENCIAL/SIAFI, 2016.

Em relação ao contratado acima no quadro, a seguir é detalhada a transação:

**Quadro 2 – Contratados – Principais Transações.**

Contratado	Objeto	Valor Contratado	Valor a executar	Validade
03723329000179 PROGRAMA DAS NACOES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO - PNU	<b>Objeto:</b> O projeto possui como propósito fortalecer as políticas públicas de defesa da concorrência e do consumidor no Brasil por meio da geração e transferência de conhecimento em defesa da concorrência e do consumidor, do fortalecimento institucional de seus órgãos signatários, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e da capacitação de seus servidores.	USD 4.323.809,84	USD 1.363.242,89	30/06/2016  Revisão aprovada em 30/09/2016: <b>Valor contratado:</b> US\$ 3,423,809.84  <b>Valor a executar/Senacon:</b> US\$ 1,324,818.03 (Ano 2017)  <b>Validade:</b> até 31/12/2018

Fontes: TESOURO GERENCIAL/SIAFI, 2016.

As demonstrações contábeis: i) Balanço Financeiro; ii) Balanço Orçamentário; iii) Balanço Patrimonial; iv) Demonstrações dos Fluxos de Caixa; v) Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e vi) Demonstrações das Variações Patrimoniais, constam na Seção "Anexos e apêndices" deste RG, conforme as orientações do TCU.

## 7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ORGÃOS DE CONTROLE

### 7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU

A Senacon e o CFDD não tiveram nenhuma recomendação TCU no exercício de 2016.

### 7.2 Tratamento de recomendações do órgão de controle interno

A Senacon e o CFDD não tiveram nenhuma recomendação do órgão de Controle Interno no exercício de 2016.

### 7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário

Medidas adotadas para apuração e ressarcimento de danos ao Erário - CFDD

Casos de dano objeto de medidas administrativas internas	Tomadas de Contas Especiais							
	Não instauradas			Instauradas				
	Dispensadas			Não remetidas ao TCU				
	Débito < R\$ 75.000	Prazo > 10 anos	Outros Casos*	Arquivamento			Não enviadas > 180 dias do exercício instauração*	Remetidas ao TCU
Recebimento Débito				Não Comprovação	Débito < R\$ 75.000			

\* Especificar razões

Fonte: Sistema SEI, Site TCU

A Senacon no exercício de 2016 não necessitou instaurar processo administrativo de apuração de dano ao erário nos moldes da Instrução Normativa nº 076/2016 do Tribunal de Contas da União.

### 7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/1993

Não se aplica a SENACON e ao Fundo, faz parte do RG da SE/MJSP

### 7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamentos

Não se aplica a essa UPC, consta no relatório de gestão da CGL/SAA/SE/MJSP

### 7.6 Informações sobre ações de publicidade e propaganda

Não se aplica a SENACON e ao Fundo, faz parte do RG da SE/MJSP

## **ANEXOS E APENDICES**

Balanço Financeiro

Balanço Orçamentário

Balanço Patrimonial

Demonstrações dos Fluxos de Caixa

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

Demonstrações das Variações Patrimoniais