



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

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2017**

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

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

BRASÍLIA  
Março/2018



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2017**

Relatório de Gestão do exercício de 2017, 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 161/2017, DN TCU nº 163/2017 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

Março/2018

## 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  
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  
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  
SECFDD – Secretaria Executiva do Fundo de Direitos Difusos  
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  
Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor  
Siop – Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento  
SIPEC – Sistema de Pessoal Civil  
Sisac – Sistema de Apreciação 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.....	28
Quadro – Ações relacionadas a PROGRAMA TEMÁTICO do PPA de responsabilidade da UPC – OFSS.....	37
Quadro – Ações não previstas LOA do exercício - Restos a Pagar – OFSS.....	38
Quadro – Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos nos últimos três exercícios – UG 200400.....	39
Quadro – Resumo da prestação de contas sobre transferências concedidas pela UJ na modalidade de convênio, contratos de repasse e instrumentos congêneres – UG 200400.....	40
Quadro – Situação da análise das contas prestadas no exercício de referência do relatório de gestão UG - 200400.....	40
Quadro – Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos nos últimos três exercícios – UG 2004001.....	42
Quadro – Resumo da prestação de contas sobre transferências concedidas pela UJ na modalidade de convênio, contratos de repasse e instrumentos congêneres – 200401.....	42
Quadro – Situação da análise das contas prestadas no exercício de referência do relatório de gestão UG – 200401.....	43
Quadro – Despesas por modalidade de contratação.....	46
Quadro – Despesas por grupo e elemento de despesa.....	47
Quadro – Força de trabalho da UPC.....	52
Quadro – Distribuição da lotação efetiva.....	52
Quadro – Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC.....	53
Quadro – Despesas com pessoal.....	56
Quadro – Pedidos de concurso público 2013 a 2016.....	59
Quadro – Contratação de estagiários.....	64
Quadro – Informações sobre a adoção de critérios e procedimentos estabelecidos pelas normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público.....	71
Tabela – Obrigações contratuais – composição.....	73
Quadro – Contratados principais transações.....	73
Quadro – Medidas adotadas para apuração e ressarcimento de danos ao erário CFDD.....	74

## **ANEXOS E APÊNDICES**

Balanço Financeiro  
Balanço Orçamentário  
Balanço Patrimonial  
Demonstrações dos Fluxos de Caixa  
Demonstrações das Variações Patrimoniais

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	08
<b>1 VISÃO GERAL</b> .....	11
1.1 Finalidade e competências.....	11
1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade .....	13
1.3 Ambiente de atuação.....	13
1.4 Organograma.....	24
1.5 Macroprocessos finalísticos.....	28
<b>2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS</b> .....	30
2.1 Planejamento Organizacional.....	29
2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício.....	30
2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico.....	30
2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos....	33
2.2 Formas de instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos.....	34
2.3 Desempenho Orçamentário.....	35
2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da Unidade.....	35
2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário.....	39
2.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos.....	39
2.3.3.1 Informações sobre a estrutura de pessoal para análise das prestações de contas.....	45
2.3.3.2 Informações sobre a execução das despesas.....	46
2.4 Desempenho operacional.....	49
2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho.....	49
<b>3 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS</b> .....	51
3.1 Descrição das estruturas de governança.....	51
3.2 Atividades de correição e de apuração de ilícitos administrativos.....	51
3.3 Gestão de riscos e controles internos.....	51
<b>4 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO</b> .....	52
4.1 Gestão de pessoas.....	52
4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade.....	52
4.1.1.1. Qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade, especialização, tempo para aposentadoria, idade, e outros aspectos relevantes no contexto da unidade.....	54
4.1.1.1.2 – Política de Capacitação e Treinamento de pessoal.....	54
4.1.1.1.3 - 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.....	55
4.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal.....	56
4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal.....	58
4.1.4 Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.....	60
4.1.5. Contratação de pessoal de apoio e de estagiários.....	64
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.....	65

4.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras.....	65
4.5 Gestão de fundos e programas.....	65
4.5.1 Identificação e informações dos fundos na gestão da unidade.....	65
<b>5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....</b>	<b>66</b>
5.1 Canais de acesso do cidadão.....	66
5.2 Carta de serviços ao cidadão.....	67
5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.....	69
5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.....	70
5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.....	70
<b>6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS.....</b>	<b>71</b>
6.1 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	71
6.2 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade.....	72
6.3 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas.....	72
<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 - SENACON e do Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos - CFDD referentes ao ano calendário 2017, com sua estrutura definida em conformidade com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 63/2010, que estabelece normas gerais de organização e de apresentação dos relatórios de gestão e das peças complementares que constituirão os processos de contas, Portaria CGU nº 500/2016, que orienta tecnicamente os órgãos e as entidades sobre os procedimentos relacionados à prestação de contas a ser apresentada ao Tribunal de Contas da União – TCU, Decisão Normativa TCU nº 161/2017, que dispõe acerca das unidades jurisdicionadas cujos dirigentes máximos devem apresentar relatório de gestão referente ao exercício de 2017 e Decisão Normativa TCU nº 163/2017, que dispõe acerca das unidades jurisdicionadas cujos responsáveis terão as contas de 2017 julgadas pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

Dentre as ações estruturantes da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, 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 em uma mesma base de dados os atendimentos dos órgãos municipais e estaduais de defesa do consumidor. Ele é formado por Procons de 26 (vinte e seis) estados, e do Distrito Federal, além de 459 (quatrocentos e cinquenta e nove) municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 798 (setecentas e noventa e oito) unidades espalhadas por 591 (quinhentas e noventa e uma) 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 SENACON, gestores e empresas participantes. A plataforma encontra-se em operação desde 07 de maio de 2014, quando foi disponibilizada aos consumidores do município do Rio de Janeiro, em fase piloto. Foi lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, e hoje conta com a adesão de 422 (quatrocentos e vinte e duas) empresas, sendo que várias outras estão em fase de credenciamento. Estão cadastrados mais de 838 mil consumidores e mais de 1 milhão de reclamações já foram registradas em todo país.

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, criada em 13 de agosto de 2007, por meio da Portaria Ministerial nº 1.387, promove a formação e capacitação técnica de 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 SNDC.

Neste sentido, a política pública de educação em direito do consumidor aprimora e atualiza o conhecimento dos atores que realizam a defesa do consumidor, fortalecendo o SNDC e contribuindo para um melhor serviço oferecido ao cidadão que é o beneficiário e foco principal.

De igual relevância no âmbito da relação consumerista diz respeito à prevenção e repressão das práticas infringentes às normas de defesa do consumidor. Também estão sob competência desta Unidade Prestadora de Contas – UPC, as ações relacionadas à saúde e segurança do consumidor, incluídos os procedimentos de chamamento aos consumidores (*recalls*) e a prevenção de acidentes de consumo. Compete-nos a promoção e a instrução de procedimentos administrativos, requisitando, quando necessário, informações sobre questões de relevância nacional e interesse geral, além da análise e encaminhamento de denúncias e consultas relativas às relações de consumo. São três os sistemas de informação gerenciados por esta Secretaria: o Portal de Alertas de Recall (Sistema Nacional de Alertas Rápidos de Recall – SNAR), o Sistema de Informações de Acidentes de Consumo (SIAR) e a parte brasileira do Sistema Interamericano de Alertas Rápidos (SIAR), da Organização dos Estados Americanos (OEA). Finalmente, compete-nos a análise e a emissão de informações e pareceres de natureza técnica que servem de subsídios à atuação da Advocacia-Geral da União no que tange as demandas envolvendo a relação de consumo.

Em 2017, verificaram-se como principais resultados o lançamento do novo portal de alertas de *recall* do Brasil (acessível em [justica.gov.br/recall](http://justica.gov.br/recall)), ferramenta que proporciona ao consumidor acesso rápido e detalhado de todos os *recalls* em trâmite, hoje cerca de mil, inclusive com buscas detalhadas e geração de relatórios das campanhas feitas pelos fornecedores. Além disso, a plataforma eletrônica emite alertas rápidos a todas as pessoas cadastradas toda vez que um novo recall tem início, deixando ao usuário a possibilidade de escolher qual categoria de produtos deseja ter acesso. Houve a publicação da 2ª edição do Guia Prático do Fornecedor, que tem como objetivo facilitar o entendimento das normas aplicáveis aos fornecedores que necessitarem proceder à realização de um recall. O documento foi elaborado em parceria com os membros do Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – GEPAC, que trouxe como inovação o Guia de Uso do novo Sistema de Recall. Foi incentivado a criação e o fortalecimento de redes locais de consumo seguro e saúde. Visitas técnicas foram realizadas em conjunto com Inmetro e Anvisa aos estados do Paraná, Mato Grosso, Sergipe, Goiás, Pará e o Distrito Federal para criação e fomento às redes de Consumo Seguro e Saúde Brasileira - GT Brasil. Realizou-se o primeiro curso de Consumo Seguro e Saúde, com 1.228 matrículas, mais do que o número de vagas ofertadas inicialmente pela ENDC.

A Senacon atua constantemente realizando estudos e o monitoramento do mercado nacional, atividades que são desenvolvidas por área própria. Em seu escopo, dentre outras atribuições, coordena e desenvolve estudos e pesquisas relativos a temas de interesse da proteção e defesa do consumidor, além das ações de fiscalização do mercado de consumo.

Foi desenvolvido relevante trabalho dando subsídios técnicos para adoção de medidas necessárias para a proteção e defesa do consumidor, dentre as quais destacam-se: a) Manifestação na tomada de subsídios sobre franquias de dados em banda larga fixa da Anatel; b) Manifestação na tomada de subsídios sobre o Novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações da ANATEL; c) Notificação das principais companhias aéreas sobre Resolução nº 400/2016 da ANA, com fins de averiguação do cumprimento da Resolução ANAC 400/2016 e o impacto na proteção e defesa do consumidor; d) Posicionamento em 120 projetos de lei que estão/estavam em trâmite no Congresso Nacional e com impacto ao direito do

consumidor; e) Manifestação sobre o PL 7419/2006, que versa sobre Planos de Saúde. f) Renovação do Acordo de Cooperação Técnica – ACT, entre ANATEL e Senacon, com foco nas relações de consumo nos serviços de telecomunicações; g) Manifestação na tomada de subsídios sobre a revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da ANATEL.

Por fim, e tão importante quanto as demais temáticas, a Senacon possui sob sua gestão o Fundo de Direitos Difusos. Criado por intermédio da Lei nº 9.008/95, o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos possui como função precípua o fomento de projetos multitemáticos, oriundos de diversas fontes, o que permite a recuperação efetiva dos bens difusos e coletivos lesados. Essa recuperação se dá através da aplicação dos recursos oriundos das condenações em projetos de reparação dos danos. Esses recursos são reunidos em um só fundo contábil, constituindo mecanismo de indução e coordenação de uma política nacional de proteção dos direitos difusos e coletivos, que se materializa por meio de Convênios e Contratos.

# 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, bem como no Decreto nº 9.150/2017, 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), também integram 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 Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017, 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 905, de 24 de outubro de 2017 (Regimento Interno).

Também atua na análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, na promoção e coordenação de diálogos setoriais com fornecedores, na cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras, na advocacia normativa de impacto para os consumidores, na prevenção e repressão de práticas infrativas aos direitos dos consumidores.

No âmbito internacional, a Secretaria representa os interesses dos consumidores brasileiros e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, junto ao Mercosul, a Organização dos Estados Americanos – OEA e a Organização das Nações Unidas - ONU.

Dentre as principais ações da Senacon, destacam-se a articulação e integração dos órgãos que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, por meio de reuniões ordinárias e grupos de trabalho, a prevenção e solução de conflitos de consumo por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC e do Consumidor.gov.br. Também são ações da SENACON as atividades de cooperação e educação por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, as ações voltadas à proteção da Saúde e Segurança do Consumidor, a proteção ao consumidor no âmbito dos serviços regulados, do pós-venda de produtos e serviços, da sociedade da informação, e na implementação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania – PLANDEC, instituído pela Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013.

A Coordenação do Sindec é responsável por gerir dois sistemas estruturantes: 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 no âmbito da política nacional consumerista. Assim, essa Coordenação tem por finalidade propor e adotar ações de manutenção, desenvolvimento e expansão desses sistemas.

Cabe a essa unidade técnica a promoção e a integração dos procedimentos, dos bancos de dados e de informações, a partir, tanto da interlocução com os parceiros, quanto em termos de buscar a integração entre as bases de dados dos sistemas disponibilizados. Compete, também, a responsabilidade pela elaboração do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, que é

formado pelas Reclamações finalizadas pelos Procons integrados ao Sindec, nos últimos 12 meses.

No que tange à disseminação de conhecimentos ao SNDC e à sociedade, a UPC tem ampliado de forma expressiva sua atuação por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor – ENDC, que além de promover a formação e capacitação de agentes e técnicos em todo o Brasil, proporciona a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo, fundamental para a execução da política pública com eficácia e competência em resposta aos anseios da sociedade ávida por informação e busca por direitos.

A Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - CGEMM 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, 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 estruturou suas rotinas e atividades de forma a permitir que as diversas dimensões (jurídicas, econômicas, concorrenciais e sociais) possam ser consideradas nas suas análises, buscando garantir subsídios e conhecimentos técnicos produzidos 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 realizados por Coordenação específica; já a Coordenação de Análise e Orientação Técnica em Defesa do Consumidor é responsável pela elaboração dos pareceres e notas técnicas, além dos posicionamentos sobre proposições legislativas.

O conhecimento técnico produzido e as ações de monitoramento são fundamentados nos dados empíricos levantados e organizados a partir dos registros de reclamações no Sindec e no Consumidor.gov.br. A atividade de levantamento, coleta, organização e estudo dos dados vem sendo realizada pela Divisão de Análise e Gestão da Informação.

A atuação coordenada das áreas finalísticas mencionadas permite progresso 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 Sanções Administrativas - CGCTSA é uma unidade do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor indispensável às relações de consumo, pois é por intermédio dessa área que ocorre a verificação das infrações e aplicação de multas, com vistas a corrigir determinada postura do mercado, propiciando, inclusive, a reparação de danos aos consumidores. É importante mencionar essas ações, além de possuir finalidade pedagógica, evitam a ocorrência de episódios semelhantes no futuro.

A CGCTSA tem como competência a coordenação de ações que verificam infrações e aplica sanções administrativas com objeto de corrigir posturas inadequadas no mercado de consumo. Dessa forma, a Coordenação de Sanções Administrativas é multitemática, responsável pela tutela de diversos temas, tais como: Comércio Eletrônico, Garantia, Maquiagem de Produto,

Oferta e Publicidade, Planos de Saúde, Práticas Abusivas, Prêmios e Sorteios, Produtos e Serviços, Rotulagem, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Seguros, Serviços Financeiros, Telefonia, Transporte Aéreo, transgênicos, dentre outros. Como se verifica, é grande a diversidade de assuntos e demandas que se relacionam.

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, tendo como recursos 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.

Os recursos são geridos pelo 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 suas competências.

## **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 Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017, tem por finalidade exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078, de 1990, na Lei nº 9.008, de 1995, bem como as atividades elencadas no artigo 1º da Portaria MJ nº 905, de 24 de outubro de 2017 (Regimento Interno).

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

- i. 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;
- ii. 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.
- iii. 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;
- iv. 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 (Procons) 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 dar 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 1 milhão atendimentos finalizados e 422 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 mais diversos segmentos,

como telecomunicações, bancos, aviação civil, comércio eletrônico, varejo, indústria, entre outros.

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 aproximadamente 60% 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, Agência Reguladora 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 Poder Judiciário.

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.

Essa possibilidade é bem mais latente hoje tendo em vista a pesquisa recente realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) denominado Justiça Pesquisa “Políticas Públicas do Poder Judiciário” e subtema “Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições”. Nesta pesquisa, o próprio CNJ propõe a integração do Judiciário com o Consumidor.gov.br, apresentando fluxo em que a plataforma vigora com uma tentativa de conciliação extrajudicial. Esse fluxo tem potencial de reduzir a quantidade de ações consumeristas que desaguam no 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 àqueles que estejam em vias de fazê-lo.

Atualmente, a Senacon possui parceria com 19 Tribunais de Justiça de adesão à plataforma Consumidor.gov.br, quais sejam, TJAC, TJAL, TJAM, TJBA, TJCE, TJDF, TJMA, TJMT, TJPA, TJPR, TJPE, TJRJ, TJRN, TJRS, TJRO, TJSC, TJSP, TJSE e TJPI.

Em adição, é importante destacar o reconhecimento público feito pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU) ao Consumidor.gov.br, apontado esta plataforma como o serviço mais bem avaliado no serviço público. Isso indica um caminhar na direção correta do atendimento às necessidades do consumidor.

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 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 Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – CGSINDEC, unidade da Senacon, 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 problemas técnicos mais complexos.

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, Agência Reguladora, 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.

Em 2017, a Agência Nacional de Aviação Civil - Anac passou a utilizar o Consumidor.gov.br como seu canal oficial de recebimento de reclamações de consumo, aprofundando sua análise sobre a base de dados da plataforma e auxiliando no processo de adesão de novas empresas do setor aéreo. É importante ressaltar que com essa parceria e reconhecimento o número de reclamações deste segmento mais que triplicou.

A plataforma tem passado por constante processo de melhorias com a finalidade de atender as necessidades apontadas pelos usuários. Em 2017, pacotes de melhorias do Consumidor.gov.br foram desenvolvidos e implementados.

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, apenas Acre, Alagoas, Amapá e Roraima ainda não foram atualizados.

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.

É importante destacar que ao longo de 2017 foram desenvolvidas funcionalidades relevantes para a ampliação da utilização da plataforma, tais como, a construção da API (webservice) para possibilidade de integração da plataforma a demais sistemas, a acessibilidade e para órgãos de monitoramento.

O levantamento das necessidades do sistema, bem como o início da sua construção e testes iniciou nesse ano de 2016, continuou em 2017 e tem previsão de um projeto piloto para 2018. Essa evolução trará uma nova perspectiva para a integração do SNDC e um novo fôlego para o atendimento ao cidadão para os Procons.

Além disso, os dados do Sindec estão tornando-se mais disponíveis por intermédio do desenvolvimento do serviço de *Business Intelligence* do Sindec, em que constarão dados de atendimento, mapa de dados dos Procons integrados e atendimentos por fornecedor. Em 2017, já foi implementado mapa de dados dos Procons integrados.

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).

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 de Defesa do Consumidor, 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.

Em agosto de 2015, a Senacon firmou cooperação com a Fundação Universidade de Brasília (UNB) para o desenvolvimento de projeto de pesquisa que objetiva o desenvolvimento de soluções tecnológicas auxiliando a Senacon no desenvolvimento de políticas públicas em áreas como educação, fiscalização e indicadores de consumo.

No âmbito desta parceria, durante o ano de 2017 os membros do SNDC e a sociedade tiveram acesso aos novos cursos desenvolvidos, conforme descrito abaixo, e também ao novo Sistema de Inscrições da ENDC, que facilitou o processo de matrícula.

A oferta dos cursos em plataforma própria (<http://ead.defesadoconsumidor.gov.br/>) somente foi possível a partir do referido TED, que propiciou o espaço virtual para a oferta dos cursos de acordo com as demandas e principalmente autonomia desejada por parte da Escola Nacional de Defesa do Consumidor. Viabilizou-se o acesso dos técnicos do SNDC, bem como da sociedade, aos processos de aprendizagem, independentemente das limitações geográficas, representando uma inovação e ampliação dos instrumentos de capacitação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), uma vez que qualifica e aprimora as competências dos integrantes do SNDC de forma abrangente, possibilitando a esta educação continuada, integrada, qualificada de forma gratuita e certificada pela Universidade de Brasília (UnB).

A Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas atua principalmente em duas grandes áreas: a proteção da saúde e segurança do consumidor, e a apuração e punição de irregularidades às leis que disciplinam as relações de consumo, especialmente o Código de Defesa do Consumidor.

A área é a responsável por planejar e executar as ações de prevenção e repressão das práticas que podem prejudicar os consumidores brasileiros. Também é a unidade que propõe e executa as ações de proteção da vida, saúde e segurança do consumidor, coibindo a ocorrência de acidentes de consumo e promovendo um mercado mais seguro.

No âmbito das ações para o consumo seguro, em 2017 foi entregue o novo Portal de Alertas de Recall do Brasil. Para comemorar o aniversário do Código de Defesa do Consumidor, em setembro, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, área da Coordenação-Geral de Consultoria Técnica, colocou no ar o Sistema Nacional de Alertas de Recall (acessível em [justica.gov.br/recall](http://justica.gov.br/recall)), ferramenta que proporciona ao consumidor acesso rápido e detalhado de todos os recalls em trâmite, hoje cerca de mil, inclusive com buscas detalhadas e geração de relatórios das campanhas feitas pelos fornecedores. Além disso, a plataforma eletrônica emite alertas rápidos a todas as pessoas cadastradas toda vez que um novo recall tem início, deixando ao usuário a possibilidade de escolher que categoria de produtos deseja ter acesso, caso não queira saber de todos os procedimentos que ocorrem no país.

O recall serve para proteger o consumidor, evitando que ele sofra acidentes provocados por produtos inseguros disponibilizados no mercado. Quando uma empresa realiza um recall, ela deve comunicar ao consumidor por meio de anúncios publicitários e retirar o risco do mercado o mais rápido possível, consertando o produto, substituindo-o por outro que seja seguro ou recolhendo o produto e reembolsando o consumidor pelo valor pago. Todo o universo do recall é acompanhado, estudado e gerenciado pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica, que conta com uma área especializada no assunto.

O Brasil foi um dos países que mais cresceram em quantidade de recalls na última década. Em 2006, foram 43 campanhas no país. Em 2017, esse número foi para 139, o maior da história.

Segundo entendimento da área de consumo seguro, o número de recalls cresce a cada ano principalmente pela maior divulgação do tema na sociedade e pelo maior conhecimento que o consumidor tem com a existência do procedimento e da importância do recall, fruto das ações da Senacon na matéria, como os boletins informativos, o novo portal eletrônico e o estreito diálogo com os fornecedores para aprimoramento do procedimento.

Mesmo assim, o caminho para elevar os índices de efetividade dos recalls ainda é longo e passa principalmente por uma ação mais ampla e firme das empresas no sentido de garantir atendimento rápido e efetivo ao consumidor. Esse é o grande desafio da Coordenação-Geral de Consultoria Técnica para os próximos meses.

O novo Sistema de Alertas de Recall, lançado em 2017, é um banco de dados sobre produtos defeituosos, ou seja, capazes de gerar riscos à saúde e segurança dos consumidores e serve como ferramenta de análise, monitoramento e gerenciamento de recalls por qualquer cidadão ou entidade, trazendo uma maior transparência e segurança para as relações de consumo.

A ferramenta também pode ser acessada por outros países para compreender a experiência brasileira no tema do recall. Esse Sistema, lançado em setembro, já é considerado o mais avançado da América Latina e um dos melhores do mundo em quantidade de informações e apresentação dessas informações.

Em conjunto com o novo portal de recall, a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica lançou em 2017 a 2ª edição do Guia Prático do Fornecedor, fruto da atuação da Senacon e dos membros do Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – GEPAC. Em 2014, quando do lançamento da primeira edição, de forma inédita, disponibilizou-se à sociedade e, de modo especial, aos fornecedores de produtos de consumo, uma orientação clara e objetiva sobre como realizar um recall. Além do conteúdo já existente, anexou-se a essa publicação o Guia de Uso do novo Sistema de Recall. Esse Guia oferece clareza às empresas no procedimento de chamamento aos consumidores afetados por produtos com defeito e melhora o atendimento a esses consumidores. Além da edição eletrônica, foram confeccionados mil exemplares impressos para serem entregues às empresas que precisam de orientação na realização do recall.

Em 2017, ampliou-se o incentivo à criação e fortalecimento de redes locais de consumo seguro e saúde. A rede de consumo seguro e saúde é o mecanismo de caráter interdisciplinar especializado em promover a proteção dos direitos dos consumidores na vigilância da segurança dos produtos de consumo e o impacto na sua saúde e bem-estar, atuando na prevenção de acidentes de consumo. Ou seja, é um trabalho conjunto de diversos órgãos públicos para proteger, em parceria, a saúde e segurança do consumidor. Em 2017, representantes da Coordenação-Geral de Consultoria Técnica realizaram visitas técnicas aos estados do Paraná, Mato Grosso, Sergipe, Goiás, Pará e o Distrito Federal para criação e fomento às redes.

Em 2017, a Coordenação-geral de Consultoria Técnica entregou à Escola Nacional de Defesa do Consumidor e, por ela, à sociedade, o inédito curso de Consumo Seguro e Saúde. Foram ofertadas 1.000 vagas e solicitadas 1.228 matrículas, todas aceitas pela Escola. Desse modo, foi formada a primeira turma de agentes públicos de todo o Brasil com conhecimentos em consumo seguro e saúde.

Em 2017, a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica publicou, em conjunto com a Ouvidoria da Anvisa, a 3ª edição da Revista Consumo e Saúde, coletânea de 08 temas de relevante interesse da sociedade que possuem interface com as relações de consumo e a saúde humana. Além de 2 mil unidades impressas, a revista foi disponibilizada gratuitamente em meio eletrônico. Temas como repelentes ao mosquito *Aedes Aegypti*, os cuidados com protetores solares e as maquiagens para crianças foram abordados de forma simples e ilustrada na revista.

Na área de repressão às práticas contrárias às leis que protegem os outros direitos do consumidor, foram abertas em 2017 mais de 20 investigações em relação a grandes empresas que atuam no Brasil. A partir dessas investigações, foram tomadas ações para evitar danos aos consumidores e oferecer informações mais claras e adequadas para auxiliar o consumidor na escolha de seus produtos e serviços. A abertura de investigações por parte da Coordenação-Geral de Consultoria Técnica impacta o mercado, na medida que alerta as empresas quanto à observância constante por parte da autoridade de defesa do consumidor.

Em 2017, foram instaurados 17 processos sancionadores. Ou seja, houve 17 casos em que a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica verificou indícios graves de irregularidades contra o consumidor. Em caso de condenação, as empresas podem sofrer várias sanções, inclusive de

multa em valores que superam os R\$ 9 milhões. A aplicação de sanções administrativas tem como meta corrigir posturas erradas do mercado e propiciar a reparação de danos aos consumidores. A sanção administrativa, além de possuir finalidade pedagógica, sobretudo para evitar a ocorrência de episódios semelhantes no futuro é também repressiva e punitiva.

Quanto às condenações, 03 empresas foram condenadas em 2017 por práticas previamente investigadas pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica. No total, foram aplicados R\$ 1.200.000,00 (um milhão e duzentos mil reais) em multas no ano de 2017 pela área, valor que se reverte para o Fundo de Direitos Difusos e posteriormente financiará projetos em prol do consumidor.

A Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado (CGEMM) possui seu ambiente de atuação pautado no suporte à Secretaria por meio de estudos e posicionamento dos diversos temas caros à defesa do consumidor. Ou seja, quando demandada, a CGEMM buscar direcionar o entendimento da Senacon no assunto demandado.

De forma a executar as suas atribuições, a Coordenação-Geral manteve estreito diálogo com a antiga Secretaria de Assuntos Legislativos e com a Assessoria Especial de Assuntos Federativos e Parlamentares, do Ministério da Justiça, com relação àquilo pertinente a temas legislativos (projetos de lei, pareceres sobre normativos, etc). Em 2017, foram emitidas pela CGEMM cerca de 120 posicionamentos a projetos de lei com tramitação no Congresso Nacional, e/ou de autoria do Poder Executivo, além de ter emitido duas Notas Técnicas que embasaram o Ministério da Justiça na manifestação a respeito sanção/veto presidencial em duas distintas proposituras do Legislativo.

Igualmente, além de ter subsidiado o Secretário Nacional do Consumidor e a Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor em Audiências Públicas na Câmara dos Deputados e no Senado Federal, a referida Coordenação-Geral se participou de Audiências Públicas nas referidas casas do Legislativo, tratando, por exemplo, do possível impacto das exonerações fiscais na aviação civil para o consumidor e usuário do transporte aéreo comercial.

Ainda, no âmbito desta Coordenação-Geral, foram atendidos demandas e questionamentos oriundos de membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e Entidade Cívica de Defesa dos Consumidores), além do Ministério Público Federal e Agência Reguladoras. Tais manifestações elaboradas pela CGEMM contribuíram para o alinhamento e formulação de entendimentos por parte da Secretaria Nacional do Consumidor.

No que se refere ao Monitoramento de Mercado, a Senacon, por meio da mencionada Coordenação-Geral, manteve estreitos laços com as Agências Reguladoras, a exemplo da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Com a Anatel, além de integrar o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), a Senacon renovou o Acordo de Cooperação Técnica, o qual busca, em linhas gerais, promover o aperfeiçoamento dos

serviços de telecomunicações aos consumidores. Ainda, além de a CGEMM acompanhar discussões nos diversos setores regulados, destacamos intensificação do diálogo com o setor de seguros, seja ele mercado ou ente governamental, por meio da análise de possível prática abusiva no que se refere às negativas de assistência ao segurado/consumidor.

Isto posto, ressalta-se o papel da Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado no apoio à Secretaria Nacional do Consumidor em suas orientações, estudos e manifestações, bem como na interlocução com os diversos atores, seja ele público ou privado.

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 Civas 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; 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 Nacional do Consumidor, 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 convenentes, 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 quórum 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.

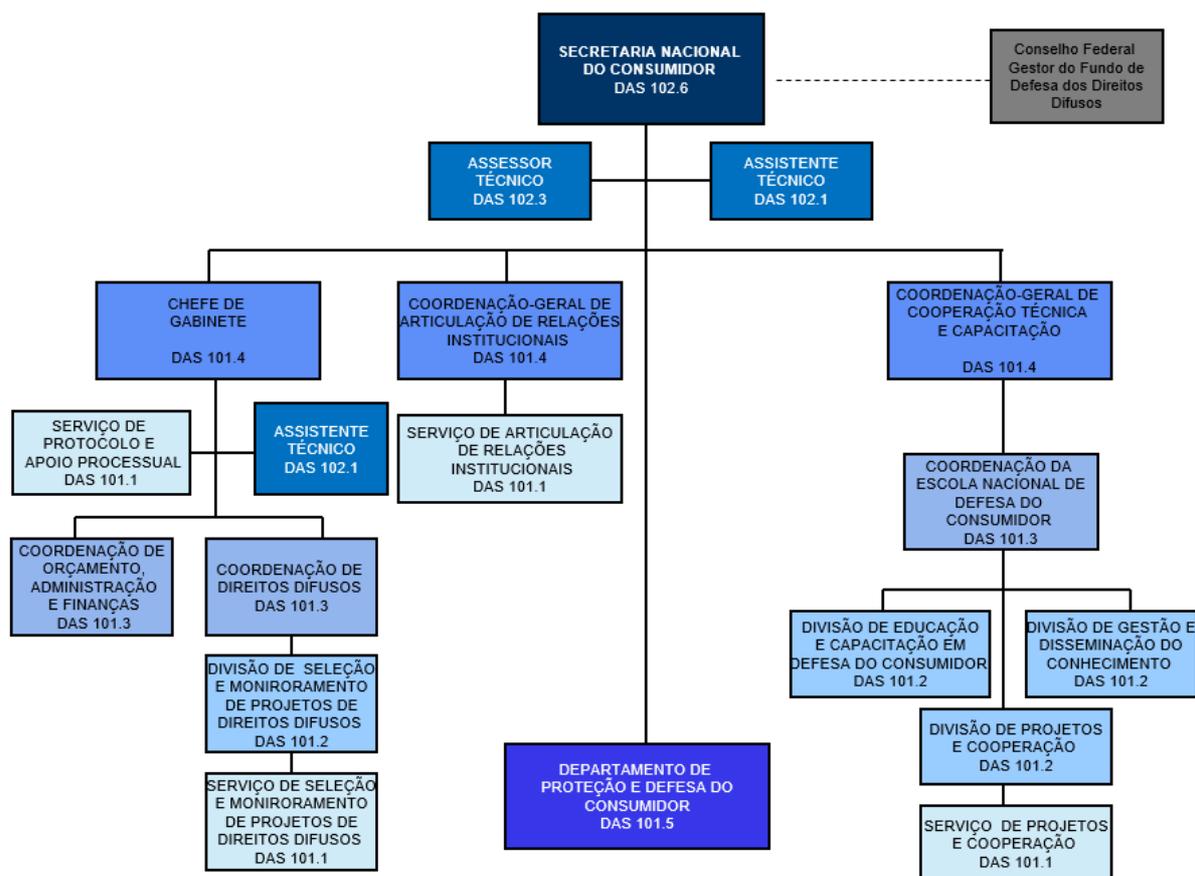
## 1.4 Organograma

A Secretaria Nacional do Consumidor, órgão integrante do Ministério da Justiça e Segurança Pública, teve sua primeira estrutura regulamentada por meio do Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, o qual destriuiu entre o Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE e esta Pasta as funções da exstintna Secretaria de Direito Econômico – SDE. Posteriormente, houve a edição do Decreto nº 8.668, de 12 de fevereiro de 2016, o qual foi atualizado pelo Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017, que possui vigência até o presente momento.

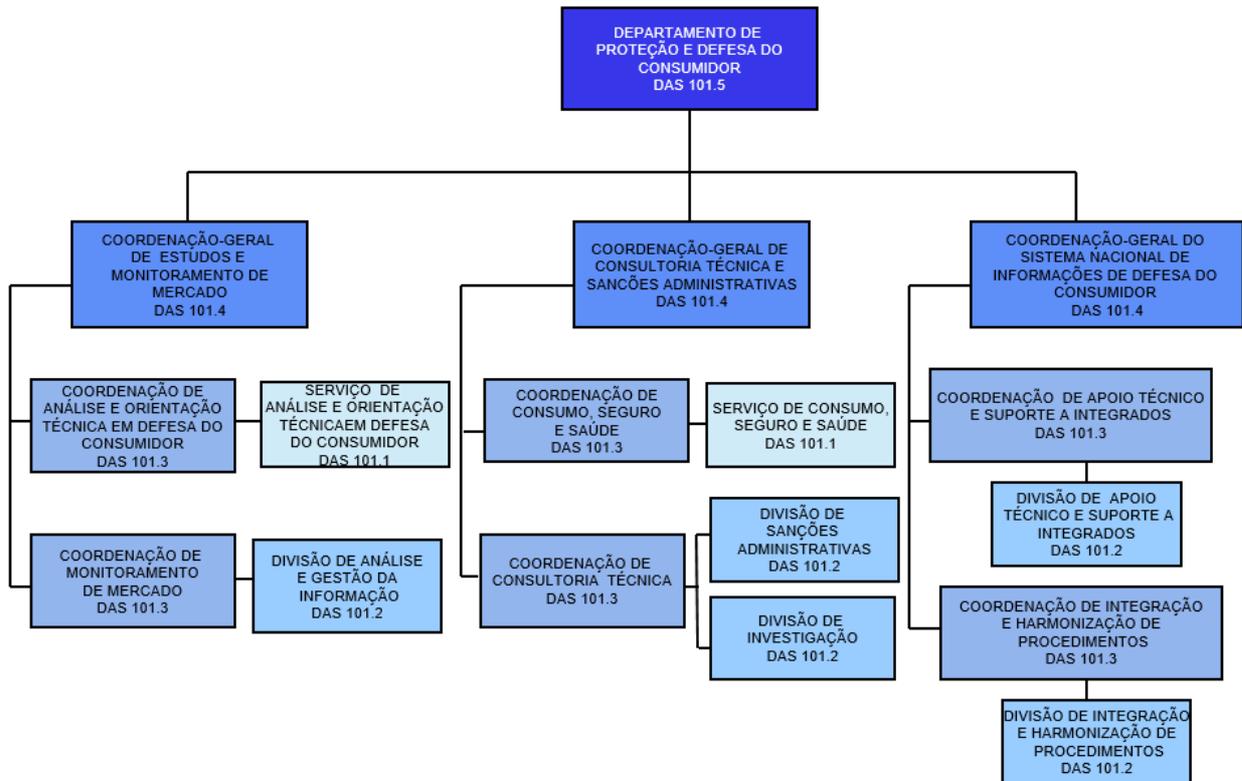
Nas alterações administrativas e regimentais elencadas acima, destaca-se a criação da Coordenação-Geral de Cooperação Técnica e Capacitação – CGCTC, responsável pela disseminação do conhecimento por meio de cursos elaborados pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor – ENDC, bem como a responsabilidade por gerenciar as parcerias formalizadas pela UPC. Destaca-se, também, a inclusão das Funções Comissionadas do Poder Executivo – FCPE, junto à estrutura permanente da Senacon, que são ocupados por servidores integrantes do quadro permanente de pessoal do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Desse modo, abaixo segue as estruturas estabelecidas no Decreto nº 8.668/2016, o qual não englobava as FCPEs e as atualizações trazidas pelo Decreto nº 9.150/2017.

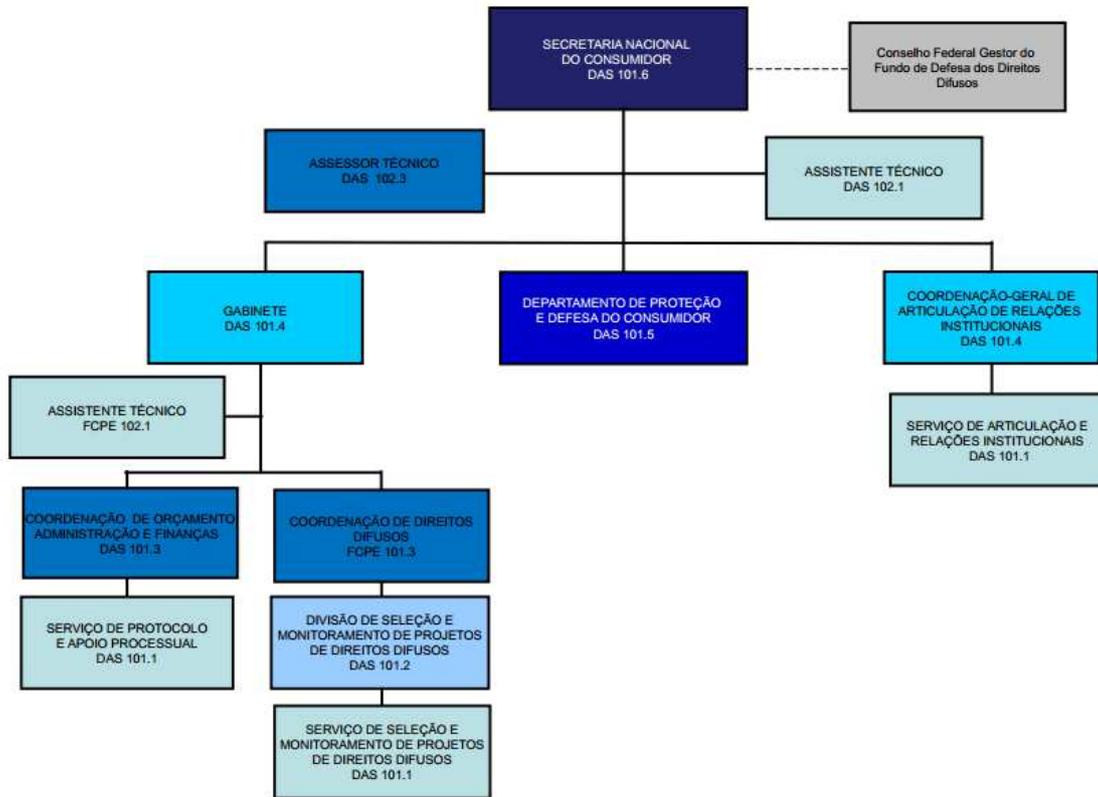
### **ESTRUTURA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR** (Decreto nº 8.668 de 12 de fevereiro de 2016)



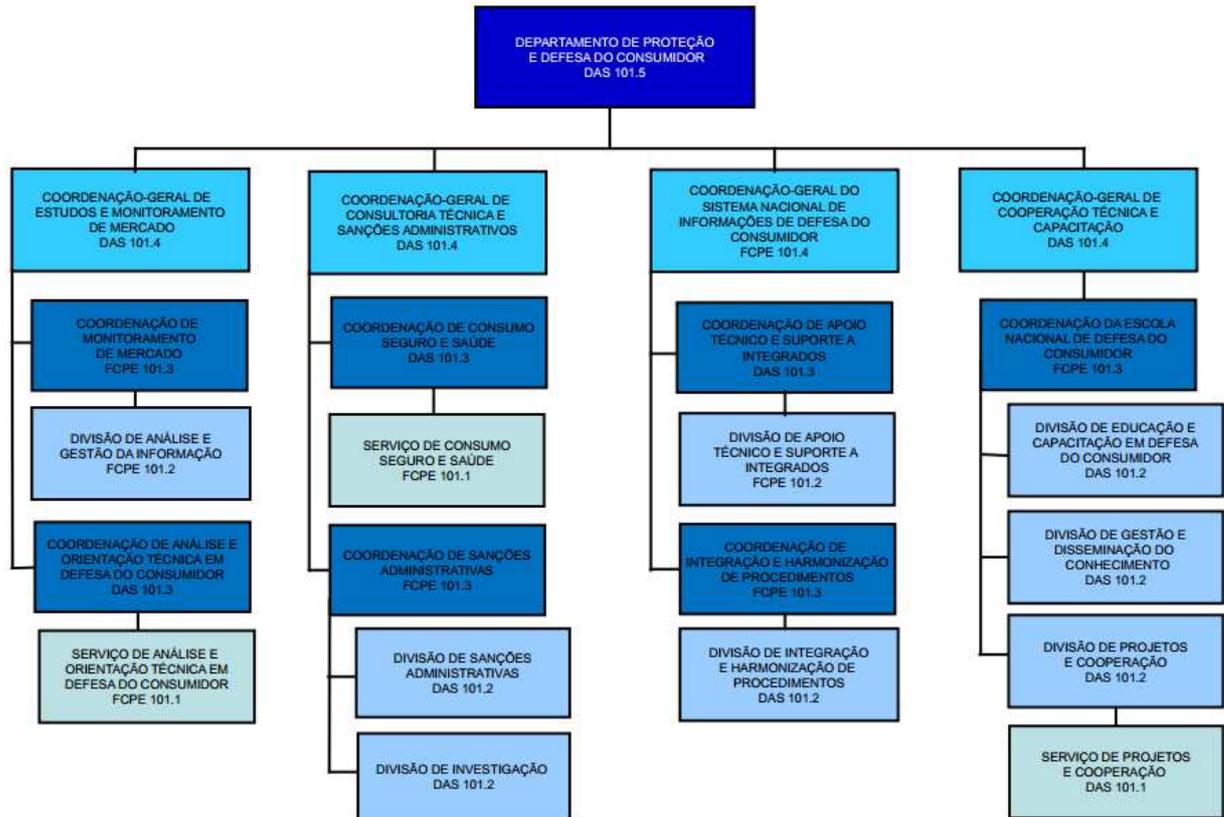
**ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
 (Decreto nº 8.668 de 12 de fevereiro de 2016)



**ESTRUTURA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON (1/2)**  
 (Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017)



**ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (2/2)**  
 (Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017)



## 1.5 Macroprocessos finalísticos

<b>SENACON</b>
<b>Macroprocesso 1</b>
Proteção dos direitos do cidadão
<b>Unidades envolvidas no macroprocesso</b>
SENACON / DPF / SNJ
<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>
A Secretaria Nacional do Consumidor teve sua atuação pautada na ampliação e acesso do cidadão aos métodos autocompositivos de solução de conflitos, que pôde ser materializada por meio da Plataforma Consumidor.gov.br. Esse método permite a redução das demandas consumerista junto aos Procons e ao Judiciário, atingindo um índice de resolutividade de demandas em 80%. Atuou, também, na disseminação de conhecimentos ao SNDC e à sociedade, replicando e aprimorando os cursos disponibilizados por EAD pela ENDC.

<b>SENACON</b>
<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>
- Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil. - Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil. - Organizações em geral. - Órgãos reguladores, Sociedade. - Órgãos públicos e entidades, membros do SNDC e sociedade civil. - 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>
A Senacon teve grande atuação no exercício que compreende o Relatório de Gestão no que tange à proteção da saúde e segurança do consumidor, e a apuração e punição de irregularidades às leis que disciplinam as relações de consumo, especialmente o Código de Defesa do Consumidor. É de sua responsabilidade planejar e executar as ações de prevenção e repressão das práticas que podem prejudicar os consumidores brasileiros, competindo-lhe, também, executar as ações de proteção da vida, saúde e segurança do consumidor, coibindo a ocorrência de acidentes de consumo e promovendo um mercado mais seguro. Em 2017 foi lançado o Sistema de Alertas de Recall, que é um banco de dados sobre produtos defeituosos, ou seja, capazes de gerar riscos à saúde e segurança dos consumidores e serve como ferramenta de análise, monitoramento e gerenciamento de recalls por qualquer cidadão ou entidade, trazendo uma maior transparência e segurança para as relações de consumo. Vale mencionar que o referido sistema é tido como referência mundial envolvendo a temática.

## 2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS

### 2.1. Planejamento Organizacional

Ao longo do ano de 2017, deu-se continuidade ao Planejamento Estratégico do MJ 2015-2019, aprovado pela Portaria nº 675, de 14 de agosto de 2017, e repactuado em conjunto com todas as unidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública, com a revisão dos objetivos, indicadores, metas e projetos estratégicos. Importa destacar que a repactuação foi impactada por duas transições ministeriais durante o ano de 2017. O conteúdo do planejamento estratégico foi detalhado pela Portaria SE nº 1.684, de 10 de novembro de 2017, e revisado pela Portaria SE nº 1.775, de 8 de dezembro de 2017, no boletim de serviço.

Com relação ao monitoramento da estratégia, a mensuração do desempenho é alicerçada em dois pilares básicos: i) os indicadores de desempenho dos objetivos estratégicos; e, ii) o acompanhamento dos projetos estratégicos da carteira. Nesse sentido, os indicadores revelam o próprio atingimento dos objetivos, enquanto a mensuração do andamento dos projetos estratégicos indica o grau de êxito na consecução das iniciativas voltadas para a transformação exigida pelos objetivos.

Com a revisão de alguns elementos da estratégia durante o processo de repactuação, está em fase de organização a sistemática de monitoramento dos indicadores e projetos estratégicos, bem como o detalhamento dos planos de gerenciamento dos projetos estratégicos. Diante disso, prevê-se a continuidade dos ritos de monitoramento do planejamento estratégico para o início de 2018.

#### 2.1.1. DESCRIÇÃO SINTÉTICA DOS OBJETIVOS DO EXERCÍCIO

Os objetivos estratégicos vigentes, constantes do Mapa Estratégico do MJ 2015-2019 (Anexo II), representam uma visão integrada dos resultados a serem alcançados para o período abrangido pelo planejamento estratégico. Destaca-se que, em virtude do processo de repactuação, por decisão do Gabinete do Ministro, os objetivos estratégicos do mapa passaram por uma breve revisão, conforme explicitado abaixo:

- a) O objetivo *Reduzir a violência no trânsito das rodovias federais* foi alterado para *Reduzir o número de acidentes de trânsito nas rodovias federais que resultem em lesões graves e/ou morte*;
- b) O objetivo *Ampliar ações de participação social e de comunicação com a sociedade* foi retirado do mapa estratégico;
- c) O objetivo *Promover a gestão transversal das políticas públicas para a redução do impacto social do álcool e outras drogas* foi alterado para *Promover políticas públicas para a redução do impacto social do álcool e outras drogas*;
- d) O objetivo *Aprimorar mecanismos da produção e disseminação do conhecimento e da gestão e preservação da memória nacional* foi alterado para *Aprimorar mecanismos de gestão do conhecimento e de preservação e difusão da memória arquivística nacional*;
- e) O objetivo *Aperfeiçoar o diálogo intersetorial e intergovernamental nos temas afetos ao Ministério da Justiça* foi retirado do mapa estratégico;

- f) O objetivo *Promover eficiência e eficácia dos instrumentos de parceria em apoio à execução de políticas públicas* foi alterado para *Aprimorar a gestão de convênios e congêneres em apoio à execução de políticas públicas*;
- g) O objetivo *Promover a valorização e o desenvolvimento dos servidores* foi alterado para *Promover iniciativas de formação e educação contínua dos servidores*; e
- h) O objetivo *Aprimorar e integrar a gestão e a governança institucional* foi alterado para *Aprimorar e integrar a gestão institucional*.

A seguir, serão explicitados os quinze objetivos estratégicos vigentes, com seus respectivos indicadores e metas estratégicos, repactuados em 2017, por meio da Portaria nº 675, de 14 de agosto de 2017.

1. 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 o desenvolvimento de novas funcionalidades a serem incorporadas ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para oferta de novos serviços eletrônicos de forma integrada ao sítio do CADE e com integração com ferramenta de *Business Intelligence - BI*, para geração de estatísticas sobre os processos finalísticos; a mineração de dados e utilização de filtros econômicos com o objetivo de identificar cartéis em licitações; e a análise de Atos de Concentração pelo rito sumário. A contribuição da SENACON se dá por meio de projetos e ações que visam a redução da judicialização de conflitos de consumo; o aprimoramento da gestão dos procedimentos de recall no Brasil; a ampliação das orientações e estudos de temas correlatos e relevantes à proteção do consumidor na sociedade de consumo moderna, tendo em vista as variáveis mercadológicas, sociais e específicas de cada temática; e a atuação conjunta com entes governamentais estratégicos para o aprimoramento de normas e condutas que impactam nas relações de consumo.

**Tabela 8: Indicadores Objetivo 8**

<b>INDICADOR ESTRATÉGICO</b>	<b>FINALIDADE</b>	<b>META ESTRATÉGICA</b>	<b>UNIDADE RESPONSÁVEL</b>
Proconsumidor (Sindec 2.0)	Implantação do sistema de atendimento ao consumidor voltado aos órgãos de defesa do consumidor.	Implantação do Sistema em 5 órgãos de defesa do consumidor até 2019	SENACON
Ampliação do atendimento aos consumidores na plataforma Consumidor.gov.br	Identificar o número de atendimentos realizados via plataforma.	Ampliar em 130 mil, a cada semestre, o número total de atendimentos registrados na base até 2019	SENACON
Tempo médio de análise de Atos de Concentração pelo rito sumário	Aferir a eficiência do CADE no controle de concentrações econômicas, com foco nos processos com menor potencial ofensivo à concorrência, que podem ser instruídos por meio de rito sumário, conforme critérios estipulados pela Resolução	Manter em 20-30 dias até 2019	CADE

	CADE nº 2/2012.		
Percentual do estoque de procedimentos administrativos de combate a condutas anticompetitivas com mais de 5 anos	Aferir o aumento da celeridade das investigações de infrações contra a ordem econômica.	Manter abaixo de 20% até 2019	CADE

Fonte: Planejamento Estratégico MJ 2015 - 2019

Tabela 10: Indicadores Objetivo 10

INDICADOR ESTRATÉGICO	FINALIDADE	META ESTRATÉGICA	UNIDADE RESPONSÁVEL
Quantidade de pessoas capacitadas externas ao MJ	Mensurar o quantitativo de pessoas externas que o MJ capacita nas temáticas de competência do órgão.	2.253.360 pessoas até 2019 SENACON: 13.000 SENASP: 855.000 CA: 400 DPF: 13.500 AN: 600 DPRF: 1.200.000 CADE: 60 SNJ: 6.000 DEPEN: 164.800	SENACON / SENASP / CA / DPF / AN / DPRF / CADE / SNJ / DEPEN
Percentual de órgãos e entidades integrantes do SIGA com grau de desenvolvimento em gestão de documentos identificado	Aplicar metodologia de diagnóstico para identificar o grau de desenvolvimento em gestão documental. O diagnóstico permitirá identificar os pontos críticos para o desenvolvimento da gestão de documentos na Administração Pública Federal, subsidiando a revisão e proposição de ações e diretrizes do Arquivo Nacional como órgão central do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA.	100% dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal integrantes do SIGA com o grau de desenvolvimento em gestão documental identificado	Arquivo Nacional

Fonte: Planejamento Estratégico MJ 2015 - 2019

2. Aprimorar a gestão de convênios e congêneres em apoio à execução de políticas públicas: objetivo que tem como foco aprimorar a gestão de parcerias do MJ, conferindo maior adequação dos instrumentos utilizados. As principais unidades atuantes nesse objetivo são as que contam com instrumentos de parceria para a viabilização de políticas públicas, sendo elas: AN, CA, DEPEN, DPF, DPRF, FUNAI, SENACON, SENAD, SENASP e SNJ. A SE atua diretamente neste objetivo com ações que promovem a implementação do Sistema de Doações e Equipagem – SIDE; e o desenvolvimento de arranjo e sistemática de gestão de políticas públicas a serem executadas por meio de transferências voluntárias e de recursos materiais, no qual as unidades competentes as formulem e institucionalizem, por meio da formatação de programas, com a finalidade de melhorar a função de planejamento, permitir melhor alocação de recursos, a instituição de formas e parâmetros para a execução e avaliação de políticas públicas.

## **2.1.2. ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

O planejamento estratégico do MJ foi estabelecido pela Portaria nº 1.500, de 16 de setembro de 2015, que se encontra disponível em: <http://justica.gov.br/Acesso/governanca/planejamento-estrategico/planemento.>

No exercício de 2017, o planejamento foi repactuado em conjunto com todas as unidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública, englobando a revisão dos objetivos, indicadores, metas e projetos estratégicos, e aprovação pela Portaria nº 675, de 14 de agosto de 2017.

A repactuação incluiu a execução de várias etapas, que foram cumpridas em um esforço de alinhamento das informações relativas ao planejamento estratégico vigente às novas demandas da alta administração, renovada por duas vezes durante o ano de 2017. Essas etapas incluíram, primeiramente, o alinhamento das propostas de repactuação feitas pelas unidades com a expectativa do Ministro da Justiça e Segurança Pública, de modo que ocorreram algumas alterações nos objetivos, indicadores, metas e projetos estratégicos. Após essa etapa de alinhamento, houve a aprovação do planejamento estratégico pelo Ministro e detalhamento dos projetos estratégicos pelas unidades do MJ.

A expectativa é que se retome os ciclos de monitoramento da estratégica no início de 2018, momento em que se acompanhará a evolução do planejamento estratégico do MJ, de forma a criar uma integração entre as unidades e viabilizar discussões que agregam valor para a tomada de decisões que podem impactar diretamente o desenvolvimento da estratégia no órgão.

## **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 que compreende o Relatório de Gestão, tanto a Senacon 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 projetos estratégicos vinculados à atuação da Secretaria Nacional do Consumidor temos dois projetos que deverão ser desenvolvidos e concluídos até 2019: (i) consolidar a plataforma consumidor.gov.br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo; (ii) implantar a nova versão do sistema nacional de informações de defesa do consumidor (Sindec 2.0).

Ambos projetos têm sido acompanhados e aprimorados constantemente pela Secretaria-Executiva deste Ministério, o qual possui coletas mensais, trimestrais e semestrais para aferição da evolução de cada um. As coletas de informações são avaliadas por meio dos indicadores estabelecidos no Planejamento Estratégico do Ministério e visa transpor os resultados obtidos em cada período em dados que possam transmitir à sociedade o que é feito para a melhoria de atendimento ao cidadão com as políticas públicas fomentadas pela Senacon.

Constante no Planejamento Estratégico do Ministério, bem como no Plano Plurianual, a ampliação do número de atendimentos realizados aos consumidores em âmbito nacional,

apresentou números expressivos de ampliação, bem como, vem demonstrando a consolidação da Plataforma Consumidor.gov.br.

A aferição desse indicador junto ao PPA é realizada com base na consolição de registros de atendimentos de duas bases de dados, o Consumidor.gov.br e o Sistema de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec. Assim sendo, no ano de 2017 registrou-se 1.857.872 atendimentos, dos quais 1.569.269 atribuídos ao Sindec e 288.603 ao Consumidor.gov.br. Já no exercício de 2017 foram computados 1.994.732 atendimentos, sendo 1.523.984 do Sindec e 470.748 do Consumidor.gov.br. Desse modo, constatamos a ampliação dos registros de atendimentos na plataforma Consumidor.gov.br de aproximadamente 63% a mais, quando comparado com os registros de 2016. Avalia-se que a referida plataforma está no curso correto para que se consolide como meio alternativo de atendimento ao consumidor brasileiro.

Assim, quanto a iniciativa de consolidar o Consumidor.gov.br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo, informamos que no ano de 2016 haviam 359 empresas registradas na plataforma e ao final do exercício de 2017, verificou-se 414 empresas registradas. Podemos avaliar, desse modo, uma ampliação de 15% de empresas a mais realizando atendimentos mediante a plataforma Consumidor.gov.br. Destaca-se, também, a ampliação expressiva de consumidores cadastrados na plataforma, passando de 405.687 em 2016, para 746.963 em 2017, uma ampliação de 84% a mais de consumidores na plataforma.

Quanto a iniciativa de implantar o novo sistema de atendimento voltado para os órgãos de defesa do consumidor (Sindec 2.0), foi elaborado documento de visão referente ao sistema e iniciando o seu desenvolvimento, porém, devido as alterações das autoridades da Pasta o mesmo não pode ser iniciado com previsão de início em 2018.

## **2.2. Formas e Instrumentos de Monitoramento da Execução e Resultados dos Planos**

O processo de monitoramento do Planejamento Estratégico do MJ 2015-2019, instituído pela Portaria nº 378 de 11 de maio de 2017, é liderado pelo Comitê de Governança Estratégica – CGE e tem como objetivo possibilitar que o plano estratégico, seus desdobramentos e resultados sejam avaliados e monitorados periodicamente, com o intuito de: acompanhar a implementação da estratégia; identificar possíveis desvios e; implementar ações corretivas, visando o alcance dos objetivos estratégicos.

O rito de monitoramento foi elaborado de forma a criar as condições adequadas para que o Gabinete do Ministro e a Secretaria-Executiva, por intermédio da CGGE, pudessem interagir com as lideranças de projetos e com as áreas responsáveis pelos diferentes indicadores de maneira proativa, antecipando-se aos problemas que possam impactar o desempenho da estratégia. Dessa forma, o processo pode ser visualizado por meio de um conjunto de eventos ou reuniões sistemáticas, que permitem o compartilhamento de informações e a interação entre os seus participantes.

Nesse sentido, o rito de monitoramento foi estabelecido de forma a integrar as rotinas de gestão das principais entregas das políticas públicas prestadas pelo MJ, por meio da mensuração dos objetivos estratégicos, dos indicadores e das metas, bem como na consecução dos projetos da carteira estratégica. Esse rito é composto pelos seguintes eventos:

- a) Reunião de *Status Report* – RS (Reunião Mensal de Monitoramento): Consiste na oportunidade de apresentação, pelos titulares das unidades ou seus representantes, dos resultados dos indicadores e projetos de objetivos estratégicos, ocasião em que devem ser discutidos os aspectos de desempenho não esperados, as linhas de tendência e realizadas as considerações gerenciais decorrentes do contexto retratado pelos indicadores e projetos estratégicos. Nesse sentido, a reunião mensal representa uma oportunidade relevante para que os titulares das diferentes áreas tenham contato com os temas e desafios estratégicos de todo o Ministério, permitindo a identificação e a discussão de tópicos e desafios transversais à estrutura do MJ, que ensejem soluções integradas e sinérgicas.
- b) Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE (Reunião Quadrimestral): Trata-se da oportunidade de reflexão sobre os grandes resultados da estratégia e de identificação das oportunidades de ajustes, em função das variáveis ambientais. A Reunião Quadrimestral tem como foco de avaliação, no mais alto nível, os resultados institucionais, sobretudo, no que tange aos objetivos de resultado, focados na sociedade.

Com esse processo pretende-se monitorar a evolução do planejamento estratégico de forma a criar uma sinergia entre as unidades do MJ e também viabilizar discussões que agregam valor para a tomada de decisões que podem impactar diretamente o desenvolvimento da estratégia no órgão, apoiando, sobretudo, a gestão de outros instrumentos, como, por exemplo, o PPA. Com isso, objetiva-se implementar gradualmente rotinas passíveis de efetiva adoção dentro da cultura organizacional do órgão e que tornem a gestão estratégica parte do dia a dia do MJ.

Importa destacar que, em virtude do processo de repactuação, o monitoramento do planejamento estratégico foi suspenso, na medida em que o conteúdo do planejamento passa por processo de realinhamento às prioridades da nova gestão, como parte do escopo do Projeto de Repactuação do Planejamento Estratégico do MJ, que tem como objetivo adequar, de acordo com a necessidade, os objetivos, indicadores, metas e carteira de projetos estratégicos, bem como revisar o modelo de governança, estabelecendo novo formato das instâncias e da periodicidade de monitoramento.

## **2.3 Desempenho Orçamentário**

A Secretaria Nacional do Consumidor, especificamente acerca da Unidade Gestora 200400, teve seu desempenho orçamentário de, aproximadamente, 78% dos recursos disponibilizados pela Lei Orçamentária Anual e, mesmo com o contingenciamento que atingiu todo Executivo Federal, conseguiu desenvolver a contento as suas funções institucionais.

De igual forma foi o desempenho orçamentário do Fundo de Direito Difusos, Unidade Gestora 200401, que executou aproximadamente 70% dos recursos disponibilizados pela Lei Orçamentária Anual. Apesar do contingenciamento, o FDD conseguiu formalizar no exercício de 2017 cinco projetos selecionados dentre 36 outras propostas selecionadas.

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

A Secretaria-Executiva do CFDD no exercício de 2015, teve um montante de 897 propostas/carta-consulta para seleção dos projetos para 2016, sendo 470 referentes à Chamada I

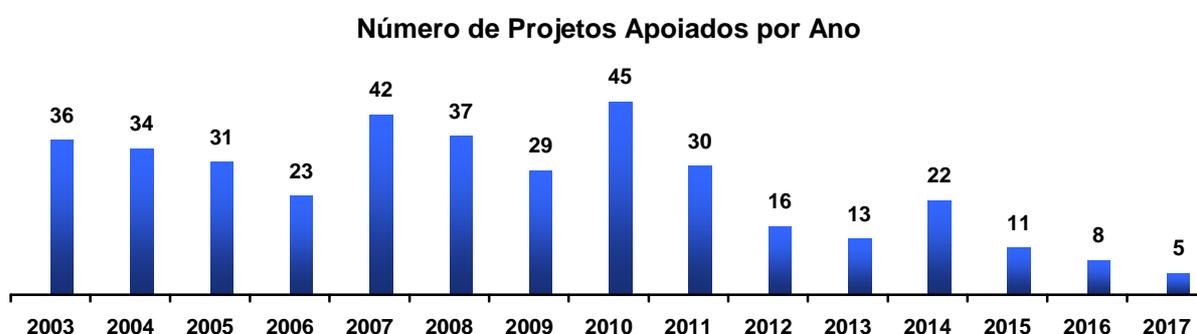
(“Promoção da recuperação, conservação e preservação do meio ambiente”), 364 referentes às Chamadas IV (“Patrimônio cultural brasileiro”) e V (“Outros direitos difusos e coletivos”), e 63 referentes às Chamadas II (“Proteção e defesa do consumidor”) e III (“Proteção e defesa da concorrência”). Destes, 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.

Já em 2017, foi lançado chamamento público para seleção de projetos para 2017 e 2018. De um total de 1.691 propostas recebidas pela Secretaria-Executiva do CFDD, 895 foram habilitadas e, posteriormente, disponibilizadas aos Conselheiros Titulares e Suplentes. Destas, foram selecionadas 36 propostas, sendo 18 para integrar a lista de prioritários e 18 para composição de cadastro de reserva. Em 2017, 5 foram efetivamente conveniados.

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, 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	04X7 Consolidação da plataforma Consumidor.Gov.Br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo.					
Objetivo	Fortalecer a defesa da concorrência e do consumidor por meio da ampliação da escala e da efetividade das políticas públicas. Código: 1046					
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
3.946.280	4.704.064	1.281.043	795.999	795.999	0	485.044
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 01/01/2017	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizada	
1.421.570	605.094	-5.965	Ação implementada	Unidade	0,00	

Identificação da Ação - FDD					
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					
Objetivo	Fortalecer a defesa da concorrência e do consumidor por meio da ampliação da escala e da efetividade das políticas públicas. Código: 1046				
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
3.400.000	3.400.000	1.544.676	340.268	340.268	-	1.204.408
Execução Física						
Descrição da meta			Unidade de medida	Meta		
				Prevista	Reprogramada	Realizada
Projeto Aprovado			unidade	13	8	5
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	
1.502.902	725.301	72.310	Projeto Aprovado	unidade	4	

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	04X7 Consolidação da plataforma Consumidor.Gov.Br como um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo.				
Objetivo	Fortalecer a defesa da concorrência e do consumidor por meio da ampliação da escala e da efetividade das políticas públicas. Código: 1046				
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 01/01/2017	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizado
1.421.570	605.094	-5.965	Ação implementada	Unidade	0,00

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

Objetivo	Fortalecer a defesa da concorrência e do consumidor por meio da ampliação da escala e da efetividade das políticas públicas. Código: 1046				
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				
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
1.502.902	725.301	72.310	Projeto Aprovado	unidade	4

## ACÇÕES – ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO – OI

Não se aplica a Senacon e ao FDD

### 2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário

(Incluir textos das unidades 200400 e 200401) obs: sem orientações no e-contas

- **Relatório 2017:**

- Alteração da legislação acerca de transferência voluntária, o que atrasou a finalização do chamamento público

- Projetos indeferidos pela plenária do CFDD.

- Inadimplência de alguns municípios e estados no ato da formalização do convênio.

- Contingenciamento orçamentário e financeiro

- Alterações na administração por trocas de autoridades da pasta, também impactou no planejamento do CFDD.

### 2.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos

#### Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos nos últimos três exercícios – UG 200400

Unidade concedente ou contratante						
Nome:	Secretaria Nacional do Consumidor UG - 20400					
Modalidade	Quantidade de instrumentos celebrados			Montantes repassados no exercício (em R\$ 1,00)		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Convênio	0	1	2	0	R\$ 649.808,00	R\$ 733.774,88
Contrato de repasse	0	0	0	0	0	0
Termo de Execução	0	0	1	R\$ 852.948,66	R\$ 909.709,02	R\$ 909.709,02

Descentralizada						
Totais	0	1	3	R\$ 852.948,66	R\$ 1.559.517,02	R\$ 1.643.483,90

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

**Resumo da prestação de contas sobre transferências concedidas pela UJ nas modalidades de convênio, contratos de repasse e instrumentos congêneres. UG 200400**

Unidade Concedente					
Nome: Secretaria Nacional do Consumidor – UG 200400					
Exercício da Prestação das Contas	Quantitativos e montante repassados		Instrumentos (Quantidade e Montante Repassado)		
			Convênios	Contratos de repasse	Termos de Execução de Descentralizada
Exercício do relatório de gestão	Contas Prestadas	Quantidade	3		
		Montante Repassado	R\$ 1.396.495,29		
	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	0		
		Montante Repassado	0		
Exercícios anteriores	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	0		
		Montante Repassado	0		

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

**Situação da análise das contas prestadas no exercício de referência do relatório de gestão – UG 200400**

Unidade Concedente ou Contratante				
Nome: Secretaria Nacional do Consumidor – UG 200400				
Contas apresentadas ao repassador no exercício de referência do relatório de gestão		Instrumentos		
		Convênios	Contratos de repasse	Termo de Execução Descentralizada
Contas analisadas	Quantidade aprovada	6	0	0
	Quantidade reprovada	0	0	0
	Quantidade de TCE instauradas	0	0	0
	Montante repassado (R\$)	R\$ 2.520.689,88	0	0
Contas analisadas NÃO	Quantidade	27	0	4
	Montante repassado (R\$)	R\$ 16.464.390,26	0	R\$ 750.600,00

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

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

Unidade Concedente ou Contratante					
Nome: Secretaria Nacional do Consumidor – UG 200400					
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	27
Contratos de repasse	0	0	0	0	0
Termo de Execução Descentralizada	0	0	0	1	0

Relatório Rede Siconv

### **Análise Crítica – Secretaria Nacional do Consumidor – UG 200400**

De acordo com informações extraídas do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, a Secretaria Nacional do Consumidor, Unidade Gestora 200400, do exercício de 2013 ao exercício de 2017, obteve efetividade na análise de contas e restituições de utros recursos oriundos de transferências voluntárias o momento de R\$ 7.596.139,82, aos confres da União.

Somente no exercício de 2017, o montante de R\$ 1.821.617,26 foi restituído à União por meio da análise técnica sobre as contas prestadas no âmbito de Convênios e Instrumentos Congêneres, valor que corresponde a uma ampliação de 40% a mais de recursos restituídos quando comparado com o exercício 2016.

#### **PROJETOS EXITOSOS**

A Senacon formalizou parcerias com diversos estados e municípios brasileiros visando a melhoria e ampliação das políticas públicas relacionado ao direito do consumidor. A ações referidas podem ser exemplificadas pelos projetos desenvolvidas no nordeste e norte do Brasil, com parcerias firmadas nos estados do Maranhão, Ceará e no Acre.

Por meio de uma parceria entre o governo estadual do Maranhão e o Governo Federal, formalizada em 2013 e com atividades previstas até junho de 2018, já foram implantadas e reestruturadas 23 (vinte e três) unidades do Procon, sendo que está prevista a abertura de mais 5 (cinco) unidades novas e o reforço com equipamentos em mais 2 (duas) unidades de atendimento ao consumidor, ou seja, 30 (trinta) postos de atendimentos novos que serão entregues para a população maranhense. Até o exercício de 2017, verificou-se a ampliação do atendimento aos consumidores que, em 2013 registrava cerca de 30 mil atendimentos, passando para 67 mil registrados junto ao Sindec.

Destaca-se também, parceria firmada entre a SENACON e a Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos do Acre, que se encontra em execução com ações prevista até o início de 2018. Nessa parceria, o PROCON estadual atua em todos os 22 (vinte e dois) municípios do estado do Acre realizando palestras educativas em direitos do consumidor para os cidadãos e fornecedores de serviços, realizando fiscalizações de caráter preventivo e modernizando a Sede do Procon em Rio Branco. O destaque dessa parceria é a amplitude de suas ações que atenderá todos os municípios do estado.

Por fim, outra parceria visando a ampliação do atendimento ao consumidor na região nordeste foi formalizada com a Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Ceará. A parceria teve como objetivo principal o fortalecimento dos órgãos de atendimento ao consumidor, reestruturando 25 (vinte e cinco) unidades distribuídas por todo estado, fortalecimento da estrutura do Procon Municipal de Fortaleza e, também, implantação de 5 (cinco) unidades novas de atendimento no interior do estado do Ceará. Outra ação importante desenvolvida nessa parceria é o “Procon Viajante”, que consiste no deslocamento de uma unidade móvel de atendimento ao consumidor que visitou durante a vigência da parceria 100 (cem) municípios cearenses, que possui 184 (cento e oitenta e quatro) municípios.

As parcerias destacadas acima correspondem ao trabalho que a Secretaria Nacional do Consumidor realiza junto aos estados e municípios brasileiros visando a melhoria e ampliação do alcance dos direitos dos consumidores. Ressalte-se, por fim, que essas parcerias ainda não tiveram sua prestação de contas final aprovada, entretanto, essas informações puderam ser constatadas por meio do monitoramento in loco realizado pela área técnica de convênios desta Pasta.

**Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos nos últimos três exercícios – UG 200401**

Unidade concedente ou contratante						
Nome:	Fundo de Defesa de Direitos Difusos					
Modalidade	Quantidade de instrumentos celebrados			Montantes repassados no exercício (em R\$ 1,00)		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Convênio	3	3	10	906.883	992.755	3.049.979
Contrato de repasse	-	-	-	-	-	-
Termo de Execução Descentralizada	-	5	1		1.255.568	285.504
Termo de Fomento	2	-	-	637.793		
Totais	5	8	11	1.544.676	2.248.323	3.335.483

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 – UG 200401**

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 repasse de	Termos de Execução de

					Descentralizada
Exercício do relatório de gestão	Contas Prestadas	Quantidade	16	0	0
		Montante Repassado	R\$ 5.395.562	0	0
	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	0	0	1
		Montante Repassado	0	0	R\$ 261.015
Exercícios anteriores	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	0	0	0
		Montante Repassado	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 - 200401

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 de repasse	Termos de Execução de Descentralizada
Contas analisadas	Quantidade aprovada	10		
	Quantidade reprovada			
	Quantidade de TCE instauradas			
	Montante repassado (R\$)	R\$ 3.630.871		
Contas NÃO analisadas	Quantidade	6		
	Montante repassado (R\$)	R\$ 1.764.692		

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

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	1	5
Contratos de repasse	0	0	0	0	0
Termo de Execução Descentralizada	0	0	0	1	0

#### Análise Crítica - Fundo de Direitos Difusos – UG 200401

Em 2017, devidos as dificuldades administrativas e orçamentárias encontradas no ano anterior, o que impossibilitou o lançamento de edital de chamamento público, o CFDD buscou soluções para firmar parcerias ainda no exercício. Assim, o Conselho decidiu lançar chamamento público que abarcasse os dois anos, 2017 e 2018.

A Secretaria-Executiva do CFDD (SE/CFDD) recebeu um total de 1.691 (um mil novecentos e noventa e uma) propostas para seleção dos projetos de 2017/2018, sendo 843 (oitocentos e quarenta e três) referentes à Chamada I (“Promoção da recuperação, conservação e preservação do meio ambiente”), 93 (noventa e três) referentes às Chamadas II (“Proteção e defesa do consumidor”) e III (“Proteção e defesa da concorrência”) e 755 (setecentos e cinquenta e cinco) referentes às Chamadas IV (“Patrimônio cultural brasileiro”) e V (“Outros direitos difusos e coletivos”).

Conforme definido nos editais, na primeira etapa a Secretaria-Executiva analisou se havia na proposta informações suficientes acerca de objeto, justificativa, valores, cronograma físico, cronograma de desembolso e plano de aplicação detalhado para subsidiar a análise mais detalhada pelas Comissões de seleção. O não preenchimento das abas ou o preenchimento com informações genéricas, sem um mínimo de detalhamento, também foi levado em consideração para habilitação.

A Secretaria Executiva do CFDD habilitou um total de 895 (oitocentos e noventa e cinco) propostas, sendo 428 (quatrocentos e vinte e oito) referentes à Chamada I; 68 (sessenta e oito) referentes às Chamadas II e III; e 399 (trezentos e noventa e nove) referentes às Chamadas IV e V.

No dia 28 de setembro de 2017, em reunião ordinária do CFDD, foram selecionados 36 (trinta e seis) projetos, sendo 18 (dezoito) projetos prioritários e 18 (dezoito) projetos em cadastro reserva, que serão contemplados com recursos do FDD, após cumprimentos de diligências da SE/CFDD, deliberação da proposta final pelos conselheiros, cumprimento de todas as exigências legais, e ainda, conforme disponibilidade orçamentária.

O chamamento público foi finalizado em outubro de 2017, e com esforços entre a Secretaria Executiva do CFDD, Conselheiros, Proponentes e Consultoria Jurídica, foi possível firmar 5 parcerias, em um ano de muitas turbulências para a Administração Pública Federal, fazendo cumprir o que preceitua o art. 3º da Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995.

E ainda, dos projetos em execução, referentes a chamamentos anteriores, apesar da redução no número de servidores dedicados a avaliação das prestações de contas, o número de prestações de contas aprovadas aumentou de 9 (nove) em 2016 para 14 (quatorze) em 2017, o que representa o atingimento das finalidades legais e institucionais do FDD, com a efetiva 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.

Dentre os vários projetos de execução exitosa e aprovados podemos destacar, como exemplo, o projeto Café com Floresta, que ajudou a gerar trabalho e renda para agricultores assentados de reforma agrária, baseado na implementação de um sistema diversificado, que associa o café com o cultivo de culturas anuais como feijão, milho, mandioca e espécies de

árvores nativas da Mata Atlântica. A iniciativa gerou benefício à terra, à biodiversidade, ao produtor e ao consumidor, e beneficiou 51 (cinquenta e uma) famílias.

Com relação as prestações de contas, no exercício de 2017 foram apresentadas 16 (dezesesseis) prestações de contas, sendo que 10 (dez) foram aprovadas e 6 (seis) estão em análises ou em complementação pelo conveniente.

Assim sendo, entendemos que apesar das dificuldades de restrição orçamentária e redução no número de servidores, o saldo das atividades do CFDD foi bom, impactando positivamente na sociedade, no cumprimento do seu mister.

### **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			
	2017	%	2016	%	2017	%	2016	%
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)								
k) Pagamento em Folha								
l) Diárias	79.488,86		67.376,80		79.488,86		67.376,80	
5. Total das Despesas acima (1+2+3+4)								
6. Total das Despesas da UPC	79.488,86	100	67.376,80	100	79.488,86	100	67.376,80	100

Despesas por Modalidade de Contratação – CFDD

Modalidade de Contratação	Despesa executada				Despesa paga			
	2017	%	2016	%	2017	%	2016	%
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			11.454,28	100
k) Pagamento em Folha								
l) Diárias			11.454,28	100			11.454,28	100
5. Total das Despesas acima (1+2+3+4)								
6. Total das Despesas da UPC			11.454,28	100			11.454,28	100

Despesas por grupo e elemento de despesa

DESPESAS CORRENTES - SENACON								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não processados		Valores Pagos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
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 - SENACON								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não Processados		Valores Pagos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
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 - FDD								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não processados		Valores Pagos	
1. Outras Despesas Correntes	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Nome do elemento de despesa								
Contribuições 333041	157.372	655.238	-	655.238	157.372	-	-	655.238
Contribuições 334041	340.268	294.312	340.268	294.312	-	-	-	294.312
Contribuições 335041	637.793	172.978	-	172.978	637.793	-	-	172.978
Material de Consumo	-	105.849	-	17.772	-	88.077	-	17.772
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	-	50.100	-	-	-	50.100	-	-
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.	-	220.229	-	50.272	-	169.957	-	50.272
Diárias – Pessoal Civil	-	11.454	-	11.454	-	-	-	11.454
Passagens e Despesas com Locomoção	-	14.293	-	13.520	-	773	-	13.520
Demais elementos do grupo	-	12.400	-	-	-	12.400	-	-
DESPESAS DE CAPITAL - FDD								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		RP não Processados		Valores Pagos	
2. Investimentos	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Nome do elemento de despesa								
Contribuições 443041	409.243	-	-	-	409.243	-	-	-
Contribuições 444041	-	122.068	-	122.068	-	-	-	122.068
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	-	190.560	-	-	-	190.560	-	-
Equipamentos e Material Permanente	-	552.726	-	252.043	-	322.606	-	230.120
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 a cargo 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 Senacon 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 Plurianual (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/>.

## 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, por qual fica a cargo da Secretaria Executiva e Assessoria Especial de Controle Interno deste Ministério.

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

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

#### **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 Gestão de Pessoas da Subsecretaria de Administração da Secretaria Executiva - CGGP/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>29</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>12</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)	29	34	7	12
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	29	28	4	8
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	Não há	4	1	3
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	2	2	1
<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>	Não há	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>25</b>
<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	<b>29</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>37</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Pessoal – SIAPE.

#### DISTRIBUIÇÃO DA LOTAÇÃO EFETIVA

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva	
	Área Meio	Área Fim
<b>1. Servidores de Carreira (1.1)</b>	<b>13</b>	<b>21</b>
1.1. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	13	21

1.1.2. Servidores de carreira vinculada ao órgão	12	16
1.1.3. Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	4
1.1.4. Servidores de carreira em exercício provisório	0	0
1.1.5. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	1	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>15</b>
<b>244. Total de Servidores (1+2+3)</b>	<b>16</b>	<b>36</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Pessoal – 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>29</b>	<b>37</b>	<b>37</b>
1.1. Cargos Natureza Especial	0	0	0	0
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	24	20	28	37
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	Não há	0	2	7
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	Não há	0	0	2
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	Não há	2	5	3
1.2.4. Sem Vínculo	Não há	18	21	24
1.2.5. Aposentados	Não há	0	0	1
1.3. Funções Comissionadas do Poder Executivo (*)	11	9	9	0
1.3.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	Não há	7	7	0
1.3.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	Não há	2	2	0
1.3.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	Não há	0	0	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>29</b>	<b>37</b>	<b>37</b>

(\*) A partir do Decreto nº 9.150, de 4 de setembro de 2017, com vigência em 5 de outubro de 2017, o Ministério da Justiça e Segurança Pública passou a contar com Funções Comissionadas do Poder Executivo – FCPE em sua Estrutura Regimental.

**Fonte:** Sistema Integrado de Administração de Pessoal – SIAPE.

## **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 Secretaria Nacional do Consumidor - 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 18 (dezoito) servidores sem vínculo com a Administração Pública no exercício de cargo em comissão.

Por outro lado, o MJ 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.

### **4.1.1.1. 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, 29%, 59%, 4%, 4% e 4% 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: 13%, 41%, 25% e 21% nas faixas “até 30”, “de 31 a 40”, “de 41 a 50” e “de 51 a 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 34 (trinta e quatro) servidores efetivos do Quadro de Pessoal do MJ em exercício na SENACON, 7 (sete) completaram ou completarão os requisitos para aposentadoria até o ano de 2019, representando 21% do pessoal efetivo.

### **4.1.1.1.2 – Política de Capacitação e Treinamento de pessoal**

No âmbito do MJ, 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 MJ, tendo como referência o Plano Plurianual – PPA e o Plano Estratégico do MJ; 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, foi realizado o levantamento das necessidades de capacitação junto às unidades administrativas do MJ para o ano de 2017, 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 7 (sete) oportunidades de capacitação (cursos e seminários) aos servidores.

Além disso, o MJ oferece oportunidades de capacitação de longa duração por meio dos seguintes programas: 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 no curso de inglês.

#### **4.1.1.1.3 - 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 CGGP/MJ, 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 2017, não foi detectada nenhuma ocorrência de possível acumulação vedada de cargos, funções e empregos públicos, por parte dos servidores da SENACON.

## 4.1.2. Demonstrativo das despesas com pessoal

### Despesas com pessoal

Tipologias/ Exercícios		Vencimentos 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	2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	2016	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 jurisdicionada</b>											
Exercícios	2017	957.109,79	429.545,12	1.367.806,97	64.729,49	183.798,81	92.823,38	20.130,29	3.475,08	18,16	3.119.437,09
	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
<b>Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade jurisdicionada</b>											
Exercícios	2017	0,00	334.451,32	40.728,09	10.026,13	130.966,64	684,54	111,88	0,00	0,00	516.968,60
	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
<b>Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)</b>											
Exercícios	2017	0,00	1.249.809,43	108.453,00	26.933,76	217.183,58	34.185,51	68.800,78	547,25	0,00	1.705.913,31
	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
<b>Servidores cedidos com ônus</b>											
Exercícios	2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2016	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>											

Exercícios	2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2016	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.

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.

Entretanto, os servidores do Quadro de Pessoal do MJ 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 326 (trezentos e vinte e seis) vagas estão providas no MJ (posição: 31/12/2017), 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 MJ conta com 100 (cem) servidores oriundos desse certame (posição: 31/12/2017).

Diante desse cenário e considerando a carência de servidores, o MJ 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

Novamente, em maio de 2017, foi solicitado ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão autorização para realização de concurso público para 162 cargos de Analista Técnico de Políticas Sociais da Carreira de Desenvolvimento de Políticas Sociais e 400 cargos do PGPE, sendo 35 de Administrador, 218 de Analista Técnico-Administrativo, 5 de Arquiteto, 2 de Arquivista, 4 de Assistente Social, 3 de Bibliotecário, 12 de Contador, 4 de Economista, 2 de Enfermeiro, 8 de Engenheiro, 11 de Estatístico, 4 de Médico, 5 de Psicólogo, 3 de Sociólogo, 6 de Técnico em Assuntos Educacionais, 6 de Técnico em Comunicação Social, 66 de Agente Administrativo, 2 de Auxiliar de Enfermagem e 4 de Técnico de Contabilidade, por meio do Aviso nº 675/2017-MJ. No entanto, até o encerramento do exercício, o pedido não tinha sido indeferido.

Com relação às possíveis aposentadorias, 190 (cento e noventa) servidores completaram ou estão prestes a completar os requisitos para aposentadoria até o ano de 2019, ou seja, 27% do Quadro de Pessoal do MJ. 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 MJ 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 MJ, 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 MJ, 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, esta Pasta continua empenhada a reduzir o déficit da força de trabalho das unidades integrantes do MJ.

#### **4.1.4 Indicadores gerenciais sobre recursos humanos**

##### **- Absenteísmo**

O indicador gerencial “absenteísmo”, utilizado no Núcleo Central do Ministério da Justiça e Segurança Pública, busca medir as ausências dos servidores, no qual são computados todos os tipos de afastamentos, inclusive aqueles considerados por lei como de efetivo exercício, tais como: licença para tratamento da própria saúde, licença à gestante, licença casamento, licença falecimento, dentre outras.

Para se obter esse índice é utilizada a fórmula:

ABS:  $\frac{\text{n}^\circ \text{ de dias de ausências}}{\text{n}^\circ \text{ de servidores} \times \text{n}^\circ \text{ de trabalho}}$ , em que:

nº de dias de ausências = quantidade de dias de ausências dos servidores no exercício de 2017.

nº de servidores = quantidade de servidores da Unidade.

nº de dias de trabalho = quantidade de dias no ano.

Ressalte-se, que no item “nº de dias de trabalho” será considerado o número de 365 dias correspondente ao um ano civil (sem excluir os dias não úteis), uma vez que vários afastamentos dos servidores embora tenham incidência em finais de semana ou feriados, são computados como “efetivo exercício”.

Olhando a realidade do Ministério da Justiça e Segurança Pública, como parâmetro, entendemos que um índice de absenteísmo aceitável seria em torno de 10%, pelos seguintes aspectos:

a) Antes do exercício de 2010, os últimos provimentos para os cargos efetivos se deram da seguinte forma: em 1988, mediante concurso público (processo seletivo para todo o Poder Executivo Federal) promovido pelo extinto Departamento de Administração de Serviço Público - DASP; em 1994, por meio de aproveitamento dos candidatos habilitados nos concursos públicos efetuados pelos Ministérios da Marinha (hoje Comando da Marinha) e do Ministério da Educação; e ano de 1998, para as vagas remanescentes de Técnico de Contabilidade e Técnico em Assuntos Educacionais, o que contribuiu para uma concentração na faixa etária “acima de 51 anos” de 39% dos servidores efetivos do Quadro de Pessoal do MJ. Naturalmente, essa concentração contribuiu para estipular um índice diferenciado, pois é comum que à medida que as idades avancem alguns problemas de saúde também sobressaiam.

b) Com a nomeação e posse de novos servidores em cargos efetivos, em virtude de habilitação em concurso público promovido por este Ministério, houve também uma concentração de 49% do efetivo nas faixas etárias “até 30 anos” e “de 31 a 40 anos”. Parte desse grupo são mulheres que estão em fase reprodutiva, podendo se afastar por licença à gestante por até 180 dias (concessão inicial e prorrogação).

Por meio da fórmula acima mencionada, foi calculado o índice de absenteísmo da SENACON, no qual se chegou ao seguinte resultado: ABS:  $[1.130 / (52 \times 365)] \times 100 = 6\%$ .

### **- Acidentes de trabalho**

No Núcleo Central do Ministério da Justiça e Segurança Pública, o número de acidentes de trabalho é pequeno, levando em consideração os últimos 3 (três) exercícios, sendo que no ano de 2017 houve apenas 3 (três) casos no total.

Para as unidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em que ocorreram os eventos, a CGRH/MJ formulou a seguinte fórmula:

AT = (nº de casos x 100), em que:  
nº de servidores

nº de casos = quantidade de acidentes de trabalho.

nº de servidores = quantidade de servidores na Unidade.

Considerando a natureza dos cargos efetivos que compõem o Quadro de Pessoal do MJ, bem como as atividades desenvolvidas, podemos dizer que o nível de risco no trabalho é pequeno, se tomarmos por referência outros cargos da Administração Pública, como os de carreira policial. Entretanto, como há fatores que não estão ao alcance da governabilidade da Pasta, como, por exemplo: acidente no percurso residência-trabalho e vice-versa, considera-se aceitável um índice de até 2%, sendo que o ideal seria que não ocorressem casos de acidente de trabalho.

No exercício de 2017, na SENACON, não houve caso de acidente de trabalho.

### **- Doenças Ocupacionais**

Observando-se o Código Internacional de Doenças – CID, foram levantados os afastamentos que podem ter sido provocados por fatores relacionados com o ambiente de trabalho. Considerando a complexidade do tema, foi estipulado para o exercício de 2017, que o índice aceitável seria de até 5%.

Destaca-se que, no âmbito do Núcleo Central do MJ, a principal causa de afastamento tem relação com doença do aparelho locomotor. Há também ocorrências de transtornos mentais e comportamentais. Todavia, por ser uma questão sigilosa tratada apenas no âmbito do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor – SIASS, não é possível identificar os CID por Unidades, tão somente classificar como doença ocupacional ou não.

Para se obter o índice de Doenças Ocupacionais é utilizada a seguinte fórmula:

DO:  $(n^{\circ} \text{ de servidores com doenças ocupacionais} \times 100)$ , em que:  
 $n^{\circ} \text{ de servidores}$

$n^{\circ} \text{ de servidores com doenças ocupacionais} = \text{quantidade de servidores que tiveram doenças classificadas pelo CID como doenças ocupacionais.}$

$n^{\circ} \text{ de servidores} = \text{quantidade de servidores da Unidade.}$

No exercício de 2017, na SENACON, não houve caso de doença ocupacional.

### **- Rotatividade**

Para mensurar o índice de rotatividade, a CGGP/MJ utiliza a seguinte fórmula:

ROT:  $(\text{entrada} + \text{saída})/2 \times 100$ , em que:  
 $n^{\circ} \text{ de servidores}$

entrada = quantidade ingressos na Unidade.

saída = quantidade de egressos na Unidade.

$n^{\circ} \text{ de servidores} = \text{quantidade de servidores na Unidade.}$

A rotatividade é um assunto que sempre desperta preocupação na organização, pois quando o índice é alto, possivelmente há reflexo na produtividade do trabalho. Todavia, caso isso ocorra, a

instituição deve detectar as possíveis causas determinantes que impactam na mensuração deste indicador.

No caso do Ministério da Justiça e Segurança Pública, na mensuração do índice de rotatividade, são considerados os seguintes aspectos:

a) Os cargos de Direção e Assessoramento e Assessoramento Superior - DAS, são de livre provimento, podendo haver, sempre que houver interesse público, a nomeação e exoneração dos seus ocupantes, a qualquer tempo, o que contribui para elevação do índice; e

b) Os cargos efetivos do MJ estão inseridos no Plano Geral de Cargos do Poder Executivo - PGPE, que é um dos Planos de Cargos com os menores salários na Administração Pública. Com isso, os servidores buscam constantemente outros cargos públicos, com melhores remunerações, inclusive no próprio Poder Executivo.

Assim, embora o ideal seja um índice de rotatividade de 10%, uma vez que o ingresso de pessoas também traz benefícios para a organização, oxigenando o ambiente de trabalho, com a introdução de novos conhecimentos e habilidades, há aspectos que fogem à governabilidade do órgão.

Utilizando-se a fórmula acima mencionada, em que:  $ROT = \frac{[(28+37)/2]}{52} \times 100$ , obtém-se um índice de rotatividade de 62%.

## **- Disciplina**

De acordo com as normas legais, para aqueles servidores que não cumprem seus deveres funcionais, poderão ser aplicadas penalidades disciplinares de advertência, suspensão, demissão, destituição de cargo em comissão, dentre outras.

A questão envolve conduta do profissional e o ideal é que não haja nenhum caso.

Para medir esse índice, a CGGP/MJ utiliza a seguinte fórmula:

DISC:  $\frac{\text{n}^\circ \text{ de penalidades}}{\text{n}^\circ \text{ de servidores}}$ , sendo:

n° de penalidades = quantidade de penalidades (advertência, suspensão, demissão, destituição de cargo em comissão, dentre outras).

n° de servidores = quantidade de servidores na Unidade.

No exercício de 2017, na SENACON, nenhum servidor sofreu penalidade disciplinar.

#### 4.1.5. Contratação de pessoal de apoio e de estagiários

##### - Contratação de estagiários

Nível de Escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes				Despesa no exercício de 2016 (em R\$)	Despesa no exercício de 2017 (em R\$)
	1º Semestre 2016	2º Semestre 2016	1º Semestre 2017	2º Semestre 2017		
<b>1. Nível superior</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>178.337,77</b>	<b>160.263,31</b>
1.1 Área Fim	29	34	36	42	178.337,77	160.263,31
1.2 Área Meio	0	0	0	0	-	-
<b>2. Nível Médio</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>115.390,03</b>	<b>48.592,27</b>
2.1 Área Fim	0	0	0	0	-	-
2.2 Área Meio	12	15	21	17	115.390,03	48.592,97
<b>3. Total (1+2)</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>57</b>	<b>59</b>	<b>293.727,80</b>	<b>208.856,28</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE.

A contratação de estagiários para participarem do Programa de Estágio do MJ 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 CGGP/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 Informações

(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, fazendo parte do RG da SE/MJSP)

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

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

As informações destinadas a este item encontram-se no escopo deste Relatório de Gestão.

## **5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

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

No que tange 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 Segurança Pública.

Versando também 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 realizar-se 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 realizada 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	
<b>Denominação completa (UPC)</b>	<b>Código da UG</b>
<b>Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)</b>	<b>200400, 200401</b>
<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 das 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/SPO/SE - MJ, 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 dos ativos, a metodologia de cálculo das 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, não existindo disponibilidade em moeda estrangeira.</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>	

<p>b.4) Investimentos permanentes As unidades gestoras executoras 200400 e 200401 não possuem registro de investimentos permanentes.</p>	
<p>6.1 Informações Sobre a Adoção de Critérios e Procedimentos Estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público</p>	
<p>6.1.1 Depreciação, Amortização, Exaustão e Mensuração de Ativos e Passivos</p>	
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)", não foi possível a análise dos créditos reconhecidos, para adoção de metodologia de reconhecimento das provisões.</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 2017, 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 de ambas.

### Nota 02 – Fornecedores e Contas a Pagar

Durante o exercício de 2017, na **Unidade Prestadora de Contas Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**, os valores das contas de fornecedores e contas a pagar foram executados no decorrer do ano, sendo que no encerramento de 2017, o saldo de fornecedores a pagar estava zerado nas duas Unidades Gestoras Executoras da SENACON, UG 200400 e UG 200401.

### Nota 03 – Obrigações Contratuais

No exercício de 2017, a Secretaria Nacional do Consumidor, 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 1 – Obrigações Contratuais – Composição.**

### Nota 03 – Obrigações Contratuais

No exercício de 2017, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), UG's 200400 e 200401, possuía um saldo de R\$ 1.050.000,00 relacionados a uma única obrigação contratual.

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

**Tabela 1 – Obrigações Contratuais – Composição.**

(Em R\$)	
	<b>Ano 2017</b>
ACORDO TRANSF.RECURSOS P/ORG. INTERNACIONAIS - 03.723.329/0001-79	1.050.000,00
<b>Total</b>	<b>1.050.000,00</b>

Fonte: TESOIRO GERENCIAL/SIAFI, 2017.

Em relação ao contratado acima no quadro, a seguir é detalhado o objeto da contratação:

**Quadro 1 – Contratados – Principais Transações.**

Contratado	Objeto	Valor Contratado	Valor a executar	Validade
03723329000179  Programa das nações Unidas para o desenvolvimento - PNUD	<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: TESOIRO GERENCIAL/SIAFI, 2017.

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 2017.

### 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 2017.

### 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 2017 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 pagamento

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

## **LISTA DE DECLARAÇÕES**

Declaração de inserção e atualização de dados no SIASG e SICONV

Declaração do contador

Declaração CGGP

Declaração sobre a integridade e completude dos registros de atos no Sisac

Declaração da área da UPC responsável pelo gerenciamento da entrega das DBR pelos servidores

Declaração de integridade das informações sobre o PPA no SIOP

Declaração sobre a conformidade contábil dos atos e fatos da gestão orçamentária, financeira e patrimonial

Declaração do contador sobre a fidedignidade dos registros contábeis do SIAFI

Declaração NBCT 169 E NBCT 16 10