



**PROCONDF**  
**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 2019

# MISSÃO

**Promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade.**

# PRINCIPAIS FORMAS DE ATUAÇÃO IDC-PROCON/DF

- **Atendimento ao Consumidor**
- **Orientação a Fornecedores**
- **Ações Fiscalizatórias preventivas e repressivas**
- **Acompanhamento dos aperfeiçoamentos legais afetos à proteção do consumidor**
- **Informação e conscientização do consumidor por meio de programas específicos;**

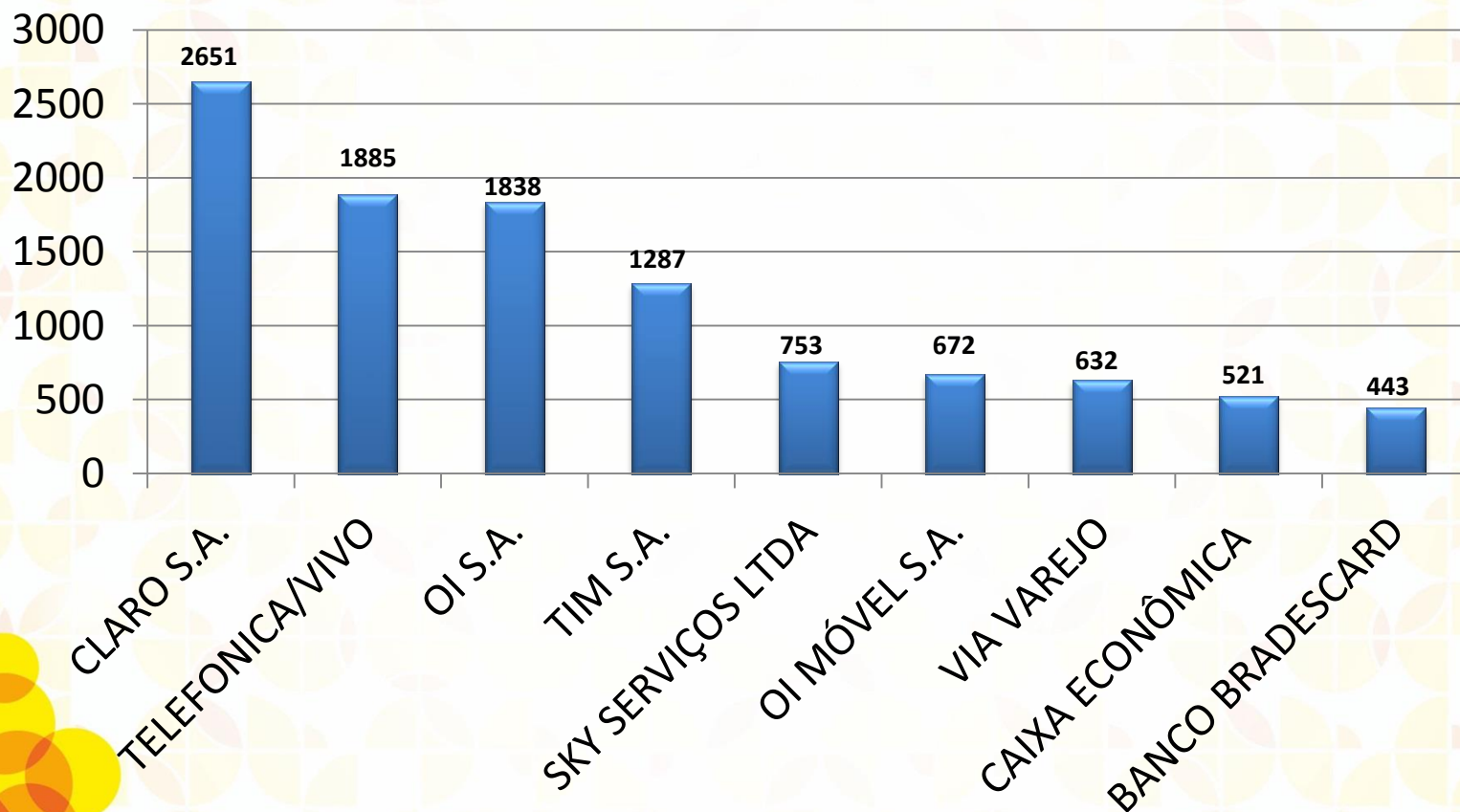


# POSTOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

- Procon Central
- Na Hora Rodoviária
- Na Hora Taguatinga
- Na Hora Riacho Fundo
- Na Hora Ceilândia
- Na Hora Sobradinho
- Na Hora Gama
- Posto Planaltina
- Posto Brazlândia
- Posto Guará

# Principais Dados 2018

# Empresas mais demandadas - 2018



# Os 10 assuntos mais demandados - 2018

Legenda:	
1º	Telefonia Celular
2º	Cartão de Crédito
3º	Telefonia Fixa
4º	Outros Contratos
5º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc)
6º	Financeira
7º	TV Por Assinatura
8º	Banco Comercial
9º	Estabelecimento Comercial(supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc)
10º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)





# Principais Resultados 2019

(Até Novembro de 2019)



# Principais Dados Atendimento – 2019

## (Até Novembro de 2019)

**54.433\***

atendimentos realizados

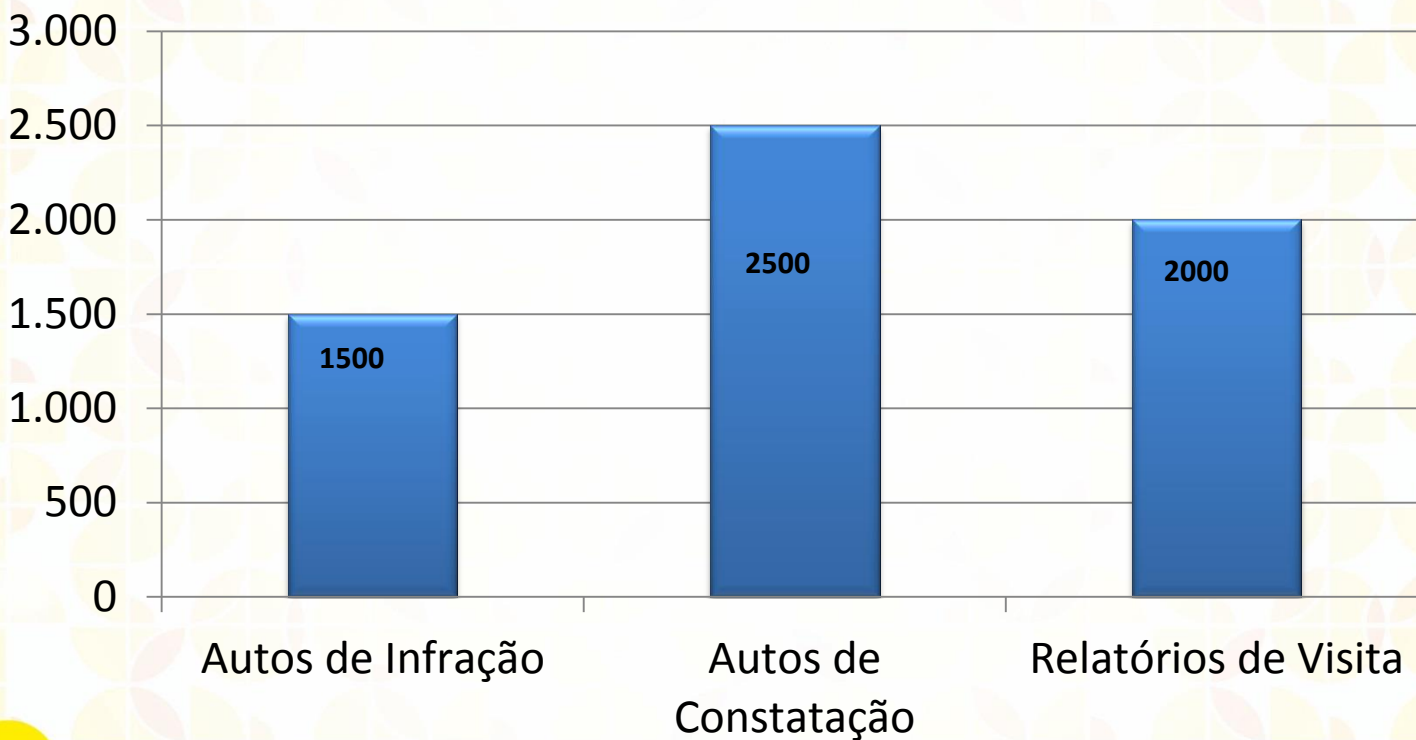
\* Aumento de 14,77% em relação ao total de atendimentos de 2018 ( 46.393)

# Principais Dados Atendimento - 2019

- **11 ações itinerantes de atendimento ao público (Procon Móvel);**
- **Mutirão de renegociação de dívidas bancárias com 700 consumidores atendidos e R\$ 3 milhões de reais renegociados (em andamento);**
- **Acordo de cooperação com Operadoras de Telefonia garantindo a resolução imediata de 80% das demandas dos consumidores;**

# Principais Dados Fiscalização 2019

( Até Novembro de 2019)



**\* Aumento de 18,38% (6.000) em relação ao total de Autos de 2018 (5068)**



# Outros Resultados 2019

- **Formação de 932 pessoas (empresários, fornecedores, estudantes e servidores) em noções de Direito do Consumidor pela Escola do Consumidor;**
- **Mutirão de Telefonia com a realização de 140 audiências de conciliação e fechamento de 75 acordos;**
- **577 audiências de conciliação realizadas no Instituto;**
- **Mutirão de agências de viagens com a aplicação de multa no valor total de R\$ 543.363,00;**

# Obrigado!

**Marcelo de Souza do Nascimento**  
Diretor-Geral  
IDC-Procon/DF



**PROCONDF**

**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**