GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora

Plano de Trabalho - SEJUS/SUBNAHORA

ANEXO I

1. DADOS COOPERANTE

Parceiro Instituto de Defesa do Consumidor - Procon/ DF	**CNPJ** 10.824.367/0001-83
Endereço Edifício Venâncio 2000, Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-60, Sala 240, CEP 70.333-900 - Brasília-DF	**DDD/Telefone** (61)3218-7709
Cidade **UF** Brasília DF	**CEP:** 70.333-900
Nome do Responsável pela celebração Marcelo de Souza do Nascimento	**Cargo** Diretor-Geral

Órgão Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal	**CNPJ** 008.685.528/0001-53
Endereço: SAAN, Quadra 01, Lote C, 3º Andar,	**DDD/Telefone** (61) 2104-4253
Cidade **UF** Brasília DF	**CEP:** 70.632-100
Nome do Responsável pela celebração Paulo César Gomes de Medeiro	**Cargo** Secretário Executivo de Estado de Justiça e Cidadania do

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: “Acordo de Cooperação Técnica”, celebrado entre a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e o Institut Procon/DF, com o propósito de desenvolver ações destinadas à implantação e operacionalização de serviços do Procon/D da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora.

Os postos de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/DF funcionarão nas unidades de atendime Ceilândia, Taguatinga, Sobradinho, Gama e Riacho Fundo I.

PROCESSO nº: **00400-00010455/2021-91 ESPÉCIE: Acordo de Cooperação Técnica 0...../2021**

PARTÍCIPES: Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF

Início: a partir da data de assinatura do instrumento do Acordo de Cooperação. O prazo de vigência do Acordo de Cooperação será de 60 (sessenta) meses a partir da data da assinatura.	**Término :** na data final do prazo de vigência do Acord O prazo de vigência do Acordo de Cooperação será de data da assinatura

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Estabelecimento de parceria entre a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e o Instituto de Defesa do Consumid desenvolvimento de ações destinadas à implantação e a operacionalização de postos de serviços do Procon/DF na Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora, com a finalidade de prestar atendiment eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática de comunicação entre o Estado e o Cidadão.

4. ABRANGÊNCIA

Distrital

5. JUSTIFICATIVA

IMPORTÂNCIA DA PROPOSTA:

Concretização pelo poder Público de ações voltadas para prestação de serviços públicos ao cidadão, com alto padrão d facilidade de acesso, bem como simplificação de obrigações de natureza burocrática.

CARACTERIZAÇÃO DOS INTERESSES RECÍPROCOS:

Formalizado via Acordo de Cooperação Técnica.

PÚBLICO ALVO:

Qualquer cidadão que necessite dos serviços prestados pelo Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/DF.

6. OBJETIVOS GERAIS e ESPECÍFICOS

OBJETIVOS GERAIS:

Prestação atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Tendo como objetivos específicos, disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente seguintes serviços:

1. Registro de reclamação;
2. Acompanhamento de reclamação;
3. Denúncias; e
4. Esclarecimento de dúvidas sobre direito do consumidor.

7. METAS A SEREM ATINGIDAS

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;
- Simplificar as obrigações de natureza burocrática;
- Ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o Cidadão;

8. ETAPAS DE EXECUÇÃO

Os serviços serão prestados nos postos de atendimento ao público nas Unidades da Subsecretária de Modernização de At – Na Hora. Os postos de atendimento deverão funcionar initerruptamente, de segunda a sexta-feira, no horário das 07h 13h. O horário de encerramento de entrega de senhas nas unidades ocorrerá de segunda a sexta-feira às 18h30 e detalhada as etapas:

ETAPAS	RESPONSÁVEL	DATAS
Disponibilização de espaço e infraestrutura adequadas no início das atividades.	I. Secretária de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS/DF.	Imediato, tendo em parceria, o espaço e disponibilizados.
Adequação e Homologação da Infraestrutura física, material e tecnológica.	I. Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF em conjunto com a Secretária de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS/DF.	Imediato, tendo em em funcionamento.
Início da prestação dos Serviços aos cidadãos de acordo com as normas do Na Hora.	I. Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF em conjunto com a Secretária de Estado de Justiça e Cidadania – SEJUS/DF	Imediato, tendo e prestação dos serviç

9. PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO

O Presente Acordo entrará em vigor na data da assinatura e terá duração de **60 (sessenta) meses.**

Não havendo extinção por denúncia, o Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF procederá à avaliação em até 60 (da vigência e, caso haja interesse dos partícipes na sua continuidade, poderá ser providenciado um novo ajuste, observad

10. PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

AUSÊNCIA DE REPASSE DE ÔNUS FINANCEIROS

O presente Acordo de Cooperação **não** envolve transferência de recursos financeiro/orçamentários.

11. UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DO ACORDO:

- Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal
- Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF

GESTOR RESPONSÁVEL:

- Paulo César Gomes de Medeiro
- Marcelo de Souza do Nascimento

12. ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA- SEJUS

- implantar, coordenar, gerenciar e administrar a unidade de atendimento, em conformidade com o estabelecido n maio de 2001 e alterações posteriores;
- estabelecer normas administrativas internas a fim de assegurar a organização das unidades do Na Hora;
- disponibilizar espaços físicos com áreas adequadas e ambientes caracterizados pela segurança, climatização, lim visual e funcionalidade, capazes de assegurar o bom desempenho dos parceiros instalados no Na Hora;
- disponibilizar recursos de informática – *hardware e software* – devidamente instalados em rede, mobiliário, dispositivo para o gerenciamento eletrônico do atendimento, bem como rotinas de prestação de serviços necessár de cada parceiro;
- disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício n volantes e administração do Na Hora;
- disponibilizar, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao púb contingente de pessoal que possam impactar de forma negativa no atendimento ao cidadão e, assim, causar trans imagem do Na Hora;
- assumir as despesas referentes à energia elétrica, água, telefone, segurança, limpeza, conservação e manutençã equipamentos de informática, sistema de ar condicionado e instalações prediais, inclusive a instalação elétrica e d água, hidráulico e sanitário;
- assumir as despesas com materiais de expediente utilizados pela administração e recepção do Na Hora.

13. ATRIBUIÇÕES DO INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF

- prestar permanente assistência e assessoramento técnico, com o objetivo de assegurar treinamento e capacitação s para a execução dos serviços previamente pactuados;
- assumir as despesas com materiais de expediente utilizados pelos postos de atendimento do Instituto de Defesa unidades;
- fornecer manuais, normas e instruções quando necessário, para a execução das atividades específicas;
- disponibilizar informações para fins de divulgação dos serviços;
- fornecer serviço de malote para manutenção de seus serviços;
- f) manter a guarda de documentos;
- disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício unidades do Na Hora;
- qualquer indicação de servidor para efetivo exercício no posto de atendimento do Na Hora, bem como substitui origem deverá ser comunicada com antecedência;
- responder às demandas provenientes da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e do Ministério Público do Distrito F

aos serviços prestados nos postos e aos servidores/empregados sob sua responsabilidade;

- os serviços serão prestados diariamente nos postos de atendimento ao público instalados nas Unidades da Sub Atendimento Imediato ao Cidadão- Na Hora;
- os postos de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF deverão funcionar ininterruptamen horário das 07:00 às 19:00 e aos sábados de 07:00 às 13:00;
- prestar os serviços de registro de reclamação, acompanhamento de reclamação, Denúncias e esclareciment consumidor;
- comunicar antecipadamente ao partícipe qualquer implantação, ampliação, supressão, restrição ou modificação d Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/DF, em qualquer das Unidades de Atendimento do Na Hora;
- proceder ao pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público -GAP, nos termos da Lei nº 2.983de maio de 20(a legislação vigente;
- nomear o(s) Supervisor(es) de órgão em cargo comissionado de sua própria estrutura organizacional, caso necessári
- disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício d Atendimento, conforme competências descritas abaixo:

I. orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo Órgão;

II. assistir a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão;

III. executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento do órgão;

IV. articular-se com os demais órgãos com vistas à integração das atividades da Unidade;

V. apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do órgão, quando solicitado;

VI. acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes;

VII. encaminhar à Gerência da unidade do Na Hora relatórios periódicos das atividades desenvolvidas no órgão, quando so

Paulo César Gomes de Medeiro

Secretário Executivo de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal

Marcelo de Souza do Nascimento

Diretor Geral do Instituto de Defesa do Consumidor-Procon/DF

Documento assinado eletronicamente por **TIAGO SANTANA DE LACERDA - Matr.0242559-9**, **Subsecretário(a) de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão**, em 21/05/2021, às 15:37, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO CESAR GOMES DE MEDEIRO - Matr. 1689322-0**, **Secretario(a) Executivo(a)**, em 22/06/2021, às 14:26, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO - Matr.0242398-7**, **Diretor(a) Geral do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON-DF**, em 28/06/2021, às 17:20, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br /sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **62325090** código CRC= **7819D2E8**.