PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO PROCON

Conectando o presente e o futuro

PROCON
INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE

GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON (2024-2027)

Conectando o presente e o futuro

Governador
Gladson de Lima Cameli

Vice-Governadora
Mailza Assis da Silva

Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor do Acre
Alana Carolina Laurentino Maia Albuquerque

Diretora Administrativa e Financeira
Camila Pereira Machado de Lima

Diretora Técnica de Atendimento e Orientação
Higia Thaise Justino de Melo Hassem

SUMÁRIO

Introdução 05
Mapa Estratégico 10
Matriz de Resultados 12
Projetos Estratégicos 17

INTRODUÇÃO

O Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/AC) é uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos (SEASDH). Criado pela Lei nº 3.480, de 24 de maio de 2019, o Instituto tem a missão de proteger e defender os direitos dos consumidores no estado do Acre.

Para cumprir essa missão, o PROCON/AC adota estratégias e ações baseadas em dados e na análise do cenário local. Dessa forma, consegue prevenir abusos, fiscalizar o cumprimento das normas de consumo e promover a educação para o consumo consciente. Sua atuação é proativa, identificando problemas antes que se tornem grandes questões e oferecendo soluções rápidas e eficazes.

Com o objetivo de garantir os direitos dos consumidores em todas as regiões do estado, o PROCON/AC investiu na interiorização de suas ações. A atual gestão criou cinco Divisões Regionais, em parceria com as prefeituras: a Divisão Regional do Vale do Juruá, em Cruzeiro do Sul; a Divisão Regional Tarauacá/Envira, em Tarauacá; a Divisão Regional do Alto Acre, em Brasiléia; a Divisão Regional do Baixo Acre, em Rio Branco; e a Divisão Regional do Purus, em Sena Madureira.

Além disso, o Instituto incentivou a criação de Procons Municipais, com dois em funcionamento (Sena Madureira e Cruzeiro do Sul) e negociaçõespara implantação em Assis Brasil, Feijó e Rio Branco. Isso tem resultado em um aumento contínuo no número de atendimentos aos consumidores, na fiscalização e nas ações educativas, que orientam tanto consumidores quanto fornecedores, incluindo o apoio a consumidores superendividados.

Nesse contexto, a construção do Planejamento Estratégico reflete a busca constante do Instituto por uma sociedade mais justa, promovendo o equilíbrio nas relações de consumo por meio da oferta de serviços de excelência para consumidores e fornecedores.

O Planejamento Estratégico foi elaborado de forma coletiva, a partir de um diagnóstico situacional, da definição da identidade organizacional e dos objetivos estratégicos, que compõem o Mapa Estratégico do PROCON. Em seguida, foram definidos os principais indicadores de esforços e resultados, bem como as metas para os próximos quatro anos, alinhadas ao Plano Plurianual (PPA) 2024-2027. Por fim, foram delineados os principais projetos a serem desenvolvidos, compondo o Portfólio de Projetos.

A elaboração do Planejamento Estratégico Setorial ocorreu por meio do Curso de Elaboração de Planejamentos Estratégicos Setoriais, coordenado pelo Departamento de Planejamento Governamental (DEPPG) da Secretaria de Estado de Planejamento (SEPLAN), em parceria com o Departamento de Capacitação do Servidor (DECAP) da Secretaria de Estado de Administração (SEAD).

CONSTRUÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico é resultado do trabalho dedicado e colaborativo de gestores e servidores do PROCON, desenvolvido durante o Curso de Elaboração de Planejamentos Estratégicos Setoriais. Esse curso proporcionou um ambiente de aprendizado intenso, no qual exploramos conceitos e ferramentas essenciais para a construção de um planejamento estratégico robusto e eficaz.

Durante o curso, realizamos exercícios práticos que nos guiaram na definição dos componentes chave do nosso mapa estratégico. Desde a formulação da Missão e Visão do PROCON, passando pela delimitação clara de nossas áreas de atuação, até a definição dos objetivos estratégicos que almejamos atingir. Cada etapa foi cuidadosamente planejada para refletir as necessidades e aspirações da nossa secretaria e da sociedade acreana.

Um dos principais pilares metodológicos que sustentam este mapa estratégico é a análise FOFA (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças). Por meio dessa ferramenta, identificamos os fatores internos e externos que impactam a atuação do PROCON, permitindo-nos direcionar esforços para potencializar nossos pontos fortes, mitigar fraquezas, aproveitar as oportunidades e nos proteger contra ameaças. Os objetivos estratégicos e os projetos apresentados a seguir foram diretamente inspirados ou extraídos dos resultados dessa análise, assegurando uma abordagem estratégica alinhada à realidade do órgão.

Vale ressaltar a importância dos métodos adotados neste processo. O trabalho em grupo incentivou a troca de ideias, a construção coletiva do conhecimento e a integração da equipe. A validação setorial garantiu que o mapa estratégico estivesse alinhado às diretrizes e prioridades do PROCON. A aplicação da metodologia FOFA nos proporcionou uma visão abrangente e estratégica do contexto em que atuamos. E, para assegurar sinergia com o planejamento de longo prazo do Estado, pactuamos como resultados esperados para a sociedade um resumo dos valores norteadores da Agenda Acre 10 Anos, que orienta todas as ações do Governo do Estado.

Acreditamos que este mapa estratégico é um importante instrumento de gestão, que norteará as ações do PROCON nos próximos anos, com o objetivo de gerar resultados cada vez melhores para a sociedade acreana. Ele reflete o compromisso do Instituto com a proteção, a defesa e a promoção dos direitos dos consumidores.

PROCON/AC | INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ACRE

MAPA ESTRATÉGICO

GOVERNO DO ACRE

MISSÃO
Proteger, defender e promover os direitos dos consumidores, garantindo um mercado harmônico e transparente no estado do Acre

VISÃO
Ser referência na proteção e defesa do consumidor no Brasil, contribuindo para uma sociedade justa, promovendo o equilíbrio das relações de consumo e o desenvolvimento socioeconômico sustentável

RESULTADOS PARA A SOCIEDADE: Contribuir para o desenvolvimento socioeconômico sustentável do Acre

ÁREAS DE ATUAÇÃO

Atendimento

Orientar e facilitar o atendimento e o acesso dos consumidores à resolução de conflitos com fornecedores de bens e serviços, por meio de mediação e conciliação

Educação Para o Consumo

Ampliar e inovar a oferta de campanhas e programas de educação para conscientizar os consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres

Fiscalização

Fortalecer a fiscalização e a aplicação do código de defesa do consumidor para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados

PROCESSOS - PESSOAS - FINANÇAS - TECNOLOGIA

Fortalecer a gestão de pessoas e a valorização dos servidores

Garantir a disponibilidade financeira e a gestão dos recursos de forma eficiente

Fortalecer o uso de ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento dos processos de trabalho do PROCON

Garantir a gestão, o controle e a eficiência dos processos no PROCON

VALORES

Proteção - Educação - Transparência - Equidade - Igualdade - Eficiência - Ética - Integração - Cooperação

MATRIZ DE INDICADORES

A Matriz de Indicadores do Planejamento Estratégico do PROCON é uma ferramenta essencial para o acompanhamento e avaliação das ações e metas estabelecidas para a proteção, defesa e promoção dos direitos dos consumidores no nosso estado. Motivados pela necessidade de mensurar efetivamente os resultados de nossas iniciativas, desenvolvemos essa matriz com base no conceito de matriz de indicadores, que estabelece uma estrutura lógica para vincular os objetivos estratégicos aos resultados desejados e indicadores de desempenho. Seu objetivo é monitorar o progresso rumo às metas estratégicas do Instituto.

A construção dessa matriz envolveu gestores e servidores, que contribuíram com seus conhecimentos e experiências para definir os indicadores mais relevantes e adequados à realidade do PROCON.

Reconhecemos a dificuldade de definir indicadores de impacto, que mensuram as transformações reais geradas pelas ações do PROCON na sociedade e na economia. Isso é diferente dos indicadores de esforço, que quantificam os recursos e atividades empregados. A distinção entre esses dois tipos de indicadores é um desafio constante, pois exige uma análise aprofundada dos efeitos a longo prazo das políticas públicas.

Entre os principais benefícios desta ferramenta, destacam-se:

- Maior clareza e alinhamento em relação ao caminho a ser percorrido;
- Possibilidade de acompanhamento da performance em tempo real;
- Fornecimento de subsídios qualificados e oportunos para a tomada de decisões;
- Aumento da transparência e prestação de contas à sociedade.

Acreditamos que esta matriz de indicadores representa um avanço significativo na gestão estratégica, permitindo um monitoramento contínuo e uma avaliação sistemática dos resultados, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas voltadas à defesa dos direitos dos consumidores em nosso Estado.

Os indicadores estão distribuídos nas seguintes áreas de atuação: atendimento, educação para o consumo, fiscalização, pessoas, finanças, tecnologia e processos. Por exemplo, na área de atendimento, que é a de maior demanda do Instituto, um dos indicadores é o número de atendimentos realizados, que mede a importância do serviço prestado à sociedade acreana. A vinculação dos indicadores aos objetivos estratégicos permite monitorar o andamento das ações, identificar problemas e avaliar os resultados.

ÁREA DE ATUAÇÃO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	POLARIDADE	V0(2023)	METAS			
					2024	2025	2026	2027
Atendimento	Orientar e facilitar o atendimento e o acesso dos consumidores à resolução de conflitos com fornecedores de bens e serviços, por meio de mediação e conciliação	Número de atendimentos realizados	Maior melhor	18.561	19.489	20.463	21.486	22.561
		Índice de satisfação dos consumidores após atendimento	Maior melhor	90%	95%	96%	98%	99%
		Número de orientações fornecidas	Maior melhor	2.053	2.094	2.135	2.178	2.222
		Percentual de acordos/renegociações formalizados	Maior melhor	Novo indicador (0)	80%	85%	90%	95%

ÁREA DE ATUAÇÃO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	POLARIDADE	V0(2023)	METAS			
					2024	2025	2026	2027
		Número de campanhas realizadas	Maior melhor	331	347	1	2	2
Educação para o consumo	Ampliar e inovar a oferta de campanhas educativas para conscientizar os consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres	Índice de satisfação das campanhas realizadas	Maior melhor	Novo indicador (0)	90%	110	115	120
		Número de parcerias com entidades, empresas e instituições que potencializam a divulgação e a realização de campanhas educativas	Maior melhor	5	6	7	8	9
		Percentual de implantação da escola	Maior melhor	Novo indicador (0)	1%	80%	99%	-
		Número de fiscalizações realizadas	Maior melhor	2.061	2.122	2.186	2.252	2.319
Fiscalização	Fortalecer a fiscalização e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados	Número de denúncias atendidas	Maior melhor	Novo indicador (0)	90	100	110	120
		Percentual de resolutividade	Maior melhor	Novo indicador (0)	95%	96%	98%	99%

ÁREA DE ATUAÇÃO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	POLARIDADE	V0(2023)	METAS			
					2024	2025	2026	2027
Pessoas	Fortalecer a gestão de pessoas e a valorização dos servidores	Número de servidores capacitados	Maior melhor	21	40	45	47	49
Finanças	Garantir a disponibilidade financeira e a gestão dos recursos de forma eficiente	Percentual de execução orçamentária e financeira	Maior melhor	95%	100%	100%	100%	100%
Tecnologia	Fortalecer o uso de ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento dos processos de trabalho no Procon	Número de ferramentas implementadas	Maior melhor	4	5	6	7	8
Processo	Garantir a gestão, o controle e a eficiência dos processos no Procon	Número de processos administrativos formalizados/executados	Maior melhor	50	65	70	75	80
		Taxa de execução das metas	Maior melhor	90%	95%	98%	100%	100%

PROJETOS ESTRATÉGICOS

A elaboração deste portfólio de projetos faz parte do processo de planejamento estratégico, com o objetivo de transformar as necessidades e desejos da população, bem como as prioridades do estado, em resultados concretos.

A definição de projetos estratégicos é essencial para o sucesso da implementação de qualquer estratégia. Esses projetos concretizam as prioridades em ações estruturadas, capazes de gerar produtos, serviços, resultados e impactos que estão alinhados à matriz de indicadores do PROCON. Projetos bem definidos, com escopo, objetivos e entregas claras, orientam recursos e esforços de maneira eficaz, otimizando o uso de recursos, que, como sabemos, são sempre limitados diante de demandas crescentes.

A importância de um portfólio de projetos bem estruturado está em sua capacidade de:

- Alinhar as ações à estratégia: Garantindo que todos os esforços estejam convergindo para os objetivos principais da Autarquia e do estado;

- Priorizar e focar os responsáveis: Definindo claramente os responsáveis de cada etapa, o que aumenta a eficiência e a responsabilização;

- Gerenciar riscos de forma eficaz: Ao delimitar o escopo de cada ação, é mais fácil identificar e gerenciar os riscos associados, tornando a implementação da estratégia mais segura;

- Aumentar a previsibilidade e a gestão da mudança: O monitoramento e controle focados em resultados possibilitam a coleta de informações relevantes, tanto internas quanto externas, o que permite identificar oportunidades e ameaças e ajustar as ações de maneira tempestiva.

Para garantir a transparência e o detalhamento necessários à sua execução, o portfólio completo – que inclui premissas, restrições, riscos, responsáveis e plano de comunicação de cada projeto – será anexado a este documento. Assim, fornecemos um instrumento completo e robusto para a gestão e o acompanhamento das ações do PROCON.

A seguir, apresentamos a tabela com os projetos estratégicos alinhados às áreas de atuação e objetivos estratégicos.

ATENDIMENTO

Objetivos Estratégicos: Orientar e facilitar o atendimento e o acesso dos consumidores à resolução de conflitos com fornecedores de bens e serviços, por meio de mediação e conciliação.

INDICADORES	PROJETOS ESTRATÉGICOS	ESCOPO	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS
Número de atendimentos realizados Número de orientações fornecidas Índice de satisfação dos consumidores após atendimento	PROCON atende	Atender os consumidores de forma presencial e online, fornecendo orientações e registro de reclamações sobre os direitos do consumidor. Também realiza o acompanhamento das reclamações registradas e analisa os dados para implementação de melhorias na relação consumidor e fornecedor. Nas situações não solucionadas no primeiro atendimento é realizada a tentativa de mediação/conciliação entre as partes. Não havendo resolutividade o processo segue para judicialização.	Melhorar a oferta, a qualidade e a acessibilidade do atendimento ao consumidor e fornecedor no estado do Acre.	Atendimento realizado Mediação e conciliação de conflitos consumeristas realizados Canais de Atendimento ao consumidor criados
Número de atendimentos realizados Percentual de acordos/renegociações formalizados	Viva sem dívidas	Prestar informações sobre direitos e deveres dos consumidores superendividados, com oferta de apoio psicológico para ajudar a enfrentar as consequências emocionais do endividamento; de programas de educação financeira para ajudar os consumidores a desenvolverem habilidades de gestão do dinheiro e evitar o acúmulo de dívidas no futuro. Facilitação do contato entre consumidores e credores para renegociar dívidas de forma justa, proporcionando alternativas viáveis para quitação. Também atua na promoção de ações preventivas que ajudem as pessoas a evitarem o superendividamento, como campanhas informativas e práticas de orçamento familiar.	Promover a recuperação financeira e o bem-estar psicológico e social dos consumidores superendividados.	Atendimento realizado Plano de pagamento da dívida elaborado Sessões de apoio psicológico ofertadas Campanhas de sensibilização e divulgação realizadas

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO				
Objetivos Estratégicos: Ampliar e inovar a oferta de campanhas educativas para conscientizar os consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres.				
INDICADORES	**PROJETOS ESTRATÉGICOS**	**ESCOPO**	**OBJETIVO PRINCIPAL**	**PRODUTOS**
Número de campanhas realizadas Índice de satisfação das campanhas realizadas Número de parcerias com outros órgãos/ entidades	PROCON educa	Realizar atividades educativas em escolas, comunidades e para os fornecedores através de reuniões/palestras. Serão produzidas cartilhas, vídeos e outros recursos que abordem os direitos do consumidor. Realizadas campanhas e eventos que promovem a reflexão sobre o consumo responsável, bem como parcerias com as instituições de ensino e organizações da sociedade civil.	Promover a educação dos consumidores e fornecedores sobre direitos e deveres, visando a prevenção de conflitos e a melhoria nas relações de consumo no estado do Acre.	Cartilhas, guias e vídeos informativos sobre direitos do consumidor e práticas de consumo consciente produzidos Palestras e workshops para estudantes e comunidades realizados Campanhas de conscientização realizadas
Percentual de implantação da escola	Implantação da Escola Estadual do Consumidor	Implantar a Escola do Consumidor, com o objetivo de capacitar consumidores e fornecedores sobre direitos, deveres e práticas de consumo consciente, promovendo a educação financeira e a cidadania por meio de palestras, cursos e materiais educativos. O projeto será desenvolvido em um prazo de 12 (doze) meses, abrangendo as fases de planejamento, institucionalização, implementação e início do funcionamento da Escola. Entre os principais entregáveis, destacam-se o diagnóstico inicial, a elaboração de um cronograma detalhado e a produção de materiais educativos.	Promover a educação para o consumo consciente, capacitando os alunos (consumidores e fornecedores) com conhecimentos sobre direitos e deveres no mercado de consumo, ética, cidadania e sustentabilidade.	Escola Estadual do Consumidor implantada

FISCALIZAÇÃO

Objetivo Estratégico: Fortalecer a fiscalização e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados.

INDICADORES	PROJETOS ESTRATÉGICOS	ESCOPO	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS
Número de fiscalizações realizadas Número de denúncias atendidas Percentual de resolutividade	Rota da Qualidade	Realizar fiscalizações em estabelecimentos/fornecedores, em cumprimento das denúncias recebidas da comunidade e instituições públicas. Emite documento fiscalizatório com a descrição das adequações necessárias. Para as adequações não atendidas é tomada as providências administrativas. Além da emissão de certificação com selo Rota de Qualidade para as empresas que estão de acordo com a legislação consumerista.	Reduzir o número de irregularidades por parte dos fornecedores, garantindo a aplicabilidade do Código do Consumidor.	Fiscalizações realizadas Certificações de empresas emitidas

PESSOAS, FINANÇAS, TECNOLOGIAS E PROCESSOS				
Objetivo Estratégico: Fortalecer a gestão de pessoas e a valorização dos servidores, garantir a disponibilidade financeira e a gestão dos recursos de forma eficiente, garantir a gestão, o controle e a eficiência dos processos no PROCON/AC, fortalecer as ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento dos processos de trabalho do PROCON/AC				
INDICADORES	**PROJETOS ESTRATÉGICOS**	**ESCOPO**	**OBJETIVO PRINCIPAL**	**PRODUTOS**
Número de processos administrativos formalizados/executados Taxa de execução das metas estabelecidas Percentual de execução orçamentária e financeira Número de servidores capacitados Número de ferramentas tecnológicas implementadas	Fortalecendo o PROCON	Modernizar e melhorar a estrutura física, tecnológica, nos fluxos e processos internos e externos para o funcionamento com qualidade do PROCON no Acre, com aquisição de equipamentos, contratação de servidores efetivos, capacitação continuada e outras melhorias.	Promover a modernização da estrutura física, tecnológica, fluxos de processos internos e externos e de recursos humanos, qualificando o atendimento ao consumidor no estado do Acre.	Procon modernizado Plano de capacitação elaborado Fluxos de processos internos e externos redesenhados Servidores efetivos contratados

CONCLUSÃO

Com a conclusão do Planejamento Estratégico Setorial do PROCON, consolidado neste documento, inicia-se o esforço para direcionar a utilização dos recursos disponíveis visando o alcance dos objetivos estratégicos formulados pela equipe do Instituto.

Destaca-se a importância de investimentos nas áreas-meio, responsáveis pelos insumos necessários para alcançar os resultados esperados. Além disso, é fundamental o desdobramento do plano estratégico em planos táticos e operacionais, com ações a serem executadas por todos os setores envolvidos, alinhados a um objetivo maior, resumido na missão do Instituto: Proteger, defender e promover os direitos dos consumidores, garantindo um mercado harmônico e transparente no estado do Acre.

O Planejamento Estratégico é uma ferramenta essencial para atingir seus objetivos de forma eficiente e organizada. Ele permite antecipar ações, prever obstáculos e otimizar recursos, garantindo que as metas sejam alcançadas de maneira mais assertiva. Além disso, favorece a comunicação interna e externa, repercutindo positivamente nos resultados para a sociedade e, principalmente, na tomada de decisões, promovendo o equilíbrio das relações de consumo por meio da oferta de serviços de excelência para o maior número possível de consumidores e fornecedores.

Por fim, entendemos que o planejamento estratégico é dinâmico e, ao longo de sua implementação, poderá ser avaliado e revisado de acordo com as novas demandas da sociedade e as mudanças no cenário nacional e global.

Equipe Técnica

Coordenação Técnica

Regiani Cristina de Oliveira
Chefe do Departamento de Planejamento Governamental da Secretaria de Estado de Planejamento - SEPLAN

Equipe Técnica da SEPLAN

Erika da Silva Santos
Evelly da Silva Felisberto Mascarenhas
Karen Leite Vilas Boas
Mayara de Souza Galdino
Raquel Meireles Silva

Equipe Técnica do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor do Acre – PROCON/AC

Adolfo Artur de Almeida Guedes
Alcinaídes da Costa Santiago Júnior
Emanoel Messias Franco Júnior
John Lynneker da Silva Rodrigues
Sandra de Oliveira Amorim
Sérgio Henrique Nascimento Garcia

Projeto Gráfico e Diagramação
Emanoel Rodrigues Lacerda
Sérgio Henrique Nascimento Garcia

ANEXO
PORTFÓLIO DETALHADO DE PROJETOS

PROCON ATENDE			
ESCOPO	**PREMISSAS**	**RESTRIÇÕES**	**PRINCIPAIS RISCOS**
Atender os consumidores de forma presencial e online, fornecendo orientações e registro de reclamações sobre os direitos do consumidor. Também realiza o acompanhamento das reclamações registradas e analisa os dados para implementação de melhorias na relação consumidor e fornecedor. Nas situações não solucionadas no primeiro atendimento é realizada a tentativa de mediação/conciliação entre as partes. Não havendo resolutividade o processo segue para judicialização.	1. Alta demanda existente; 2.Padronização de atendimento nacional; 3. Legislação existente; 4. Parcerias com outras instituições; 5. Resolutividade dos atendimentos.	1. Recursos financeiros limitados; 2. Limitações na infraestrutura física e tecnológica.	1. A baixa procura pelos serviços de atendimento ofertados; 2. Recursos humanos insuficientes; 3. Baixa resolutividade das reclamações; 4. Falhas nas plataformas de atendimento digital.

PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (WBS)	COMUNICAÇÃO
Divisão de atendimento	Melhorar a oferta, a qualidade e a acessibilidade do atendimento ao consumidor e fornecedor no Estado do Acre.	1. Atendimento realizado; 2. Mediação e conciliação de conflitos consumeristas realizados; e 3. Canais de atendimento ao consumidor criados.	1. Criação de canais de atendimento e comunicação; 2. Implantação de formulários digitais ; 3. Desenvolvimento de materiais informativos; 4. Realização dos atendimentos; 5. Acompanhamento dos atendimentos realizados, tratativas e encaminhamentos; 6. Aplicação de avaliação do atendimento;e 7. Avaliação e divulgação dos resultados dos atendimentos.	Interna: Reuniões presenciais e virtuais, e-mail e uso de aplicativos como whatsApp ou telegrama. Externa: Sites oficiais e do PROCON/AC; Relatórios, chamamentos e informativos; Ligações telefônicas.

VIVA SEM DÍVIDAS

ESCOPO	PREMISSAS	RESTRIÇÕES	PRINCIPAIS RISCOS
Prestar informações sobre direitos e deveres dos consumidores superendividados, com oferta de apoio psicológico para ajudar a enfrentar as consequências emocionais do endividamento; de programas de educação financeira para ajudar os consumidores a desenvolverem habilidades de gestão do dinheiro e evitar o acúmulo de dívidas no futuro. Facilitação do contato entre consumidores e credores para renegociar dívidas de forma justa, proporcionando alternativas viáveis para quitação. Também atua na promoção de ações preventivas que ajudem as pessoas a evitarem o superendividamento, como campanhas informativas e práticas de orçamento familiar.	1. Cumprimento da Lei 14.181/2021 (Lei do Superendividamento); 2. Consumidores superendividados dispostos a participar do projeto e a colaborar nas etapas de renegociação e educação financeira; 3. Cooperação de bancos, instituições financeiras e empresas credoras, que aceitarão renegociar dívidas de forma flexível e justa; 4. Recurso financeiro; 5. Disponibilidade de profissionais multidisciplinares;e 6. Infraestrutura tecnológica para gerenciar os atendimentos, registrar dados e acompanhar o progresso dos consumidores.	1. Recursos financeiros limitados; 2. Limitações na infraestrutura física e tecnológica; 3. Capacidade financeira do consumidor observando a garantia do mínimo existencial.	1. Não cooperação dos credores para o sucesso na renegociação de dívidas; 2. Baixa procura do público alvo; 3. Recursos financeiros e humanos insuficientes; 4. Não disponibilidade de profissionais multidisciplinares; 5. Falta de comprometimento dos consumidores com as obrigações legais pactuadas; 6. Vazamento de dados.

PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (WBS)	COMUNICAÇÃO
Núcleo de atendimento ao superendividado	Promover a recuperação financeira e o bem-estar psicológico e social dos consumidores superendividados.	1. Atendimento realizado; 2. Plano de pagamento da divida elaborado; 3. Sessões de apoio psicológico ofertadas; 4. Campanhas de sensibilização e divulgação realizadas.	1. Campanhas de sensibilização sobre superendividamento; 2. Parcerias com organizações e instituições; 3. Serviços de atendimento ao consumidor superendividado; 4. Apoio psicológico; 5. Mediação de conflitos entre consumidores e credores;e 6. Aplicação de avaliação do atendimento.	Interna: Reuniões presenciais e virtuais, e-mail e uso de aplicativos como whatsApp ou telegrama. Externa: Sites oficiais e do PROCON/AC; Relatórios e informativos; Ligações telefônicas.

PROCON EDUCA			
ESCOPO	**PREMISSAS**	**RESTRIÇÕES**	**PRINCIPAIS RISCOS**
Realizar atividades educativas em escolas, comunidades e para os fornecedores através de reuniões/palestras. Serão produzidas cartilhas, vídeos e outros recursos que abordem os direitos do consumidor. Realizadas campanhas e eventos que promovem a reflexão sobre o consumo responsável, bem como parcerias com as instituições de ensino e organizações da sociedade civil.	1. População interessada em aprender sobre direitos do consumidor; 2. Parcerias firmadas com escolas, organizações e instituições; 3. Abordagem inclusiva, respeitando as diferentes realidades dos consumidores.	1. Horários e calendários de escolas, organizações e instituições.	1. Baixa Participação de alunos e comunidade; 2. Recursos financeiros insuficiente; 3. Não adaptação do conteúdo para diferentes realidades dos consumidores; 4. Não comprometimento por parte das escolas, organizações e instituições.

PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (WBS)	COMUNICAÇÃO
Divisão de Educação para o consumo	Promover a educação dos consumidores e fornecedores sobre direitos e deveres, visando a prevenção de conflitos e a melhoria nas relações de consumo no estado do Acre.	1. Cartilhas, guias e vídeos informativos sobre direitos do consumidor e práticas de consumo consciente produzidos; 2. Palestras e workshops para estudantes e comunidades realizados; 3. Campanhas de conscientização realizadas.	1. Desenvolvimento de materiais educativos; 2. Seleção de facilitadores; 3. Realização de parcerias; 4. Elaboração da agenda das ações educativas; 5. Palestras/oficinas em escolas, organizações e instituições; 6. Campanhas de conscientização; 7. Aplicação de avaliação do atendimento.	Interna: Reuniões presenciais e virtuais, e-mail e uso de aplicativos como whatsApp ou telegrama. Externa: Sites oficiais e do PROCON/AC, relatórios, informativos e ligações telefônicas.

IMPLANTAÇÃO DA ESCOLA ESTADUAL DO CONSUMIDOR

ESCOPO	PREMISSAS	RESTRIÇÕES	PRINCIPAIS RISCOS
Implantar a Escola do Consumidor, com o objetivo de capacitar consumidores e fornecedores sobre direitos, deveres e práticas de consumo consciente, promovendo a educação financeira e a cidadania por meio de palestras, cursos e materiais educativos. O projeto será desenvolvido em um prazo de 12 (doze) meses, abrangendo as fases de planejamento, institucionalização, implementação e início do funcionamento da Escola. Entre os principais entregáveis, destacam-se o diagnóstico inicial, a elaboração de um cronograma detalhado e a produção de materiais educativos.	1. Recurso financeiro; 2. Legislação específica; 3. Infraestrutura; 4. Consumidores e fornecedores interessados em aprender sobre os direitos do consumidor; 5. Parcerias Institucionais.	1. Recursos financeiros limitados.	1. Recursos financeiros insuficientes; 2. Falhas ou atrasos no fornecimento de equipamentos e serviços essenciais; 3. Demora nos trâmites de registro e adequada à Legislação específica.

PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (WBS)	COMUNICAÇÃO
Divisão de Educação para o Consumo	Promover a educação para o consumo consciente, capacitando os alunos (consumidores e fornecedores) com conhecimentos sobre direitos e deveres no mercado de consumo, ética, cidadania e sustentabilidade.	1. Escola Estadual do Consumidor implantada.	1. Definição da metodologia de ensino; 2. Levantamento de infraestrutura necessária (salas, laboratórios, tecnologia); 3. Identificação de parcerias com entidades que possam contribuir; 4. Criação do currículo e definição das disciplinas; 5. Execução das atividades programadas.	Interna: Reuniões presenciais e virtuais, e-mail e uso de aplicativos como whatsApp ou telegram. Externa: Sites oficiais e do PROCON/AC, relatórios, informativos e ligações telefônicas.

ROTA DA QUALIDADE			
ESCOPO	**PREMISSAS**	**RESTRIÇÕES**	**PRINCIPAIS RISCOS**
Realizar fiscalizações em estabelecimentos/fornecedores, em cumprimento das denúncias recebidas da comunidade e instituições públicas. Emite documento fiscalizatório com a descrição das adequações necessárias. Para as adequações não atendidas é tomada as providências administrativas. Além da emissão de certificação com selo Rota de Qualidade para as empresas que estão de acordo com a legislação consumerista.	1. Código de Defesa do Consumidor e outras Legislações específicas do Direito do Consumidor; 2. Resolutividade das denúncias.	1. Falta de equipamentos de TIC; 2. Lacunas na legislação que dificultam a aplicação das penalidades aos fornecedores.	1. Recursos financeiros insuficiente; 2. Descumprimento do Código de Defesa do Consumidor e outras legislações; 3. Não resolutividade das denúncias.

PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (WBS)	COMUNICAÇÃO
Divisão de Fiscalização	Reduzir o número de irregularidades por parte dos fornecedores, garantindo a aplicabilidade do Código do Consumidor.	1. Fiscalizações realizadas; 2. Certificações de empresas emitidas.	1. Aquisição de equipamentos para fiscalização; 2. Recebimento de denúncias; 3. Elaboração de agenda de fiscalização; 4. Realização das fiscalizações; 5. Entrega dos certificados.	Interna: Reuniões presenciais e virtuais, e-mail e uso de aplicativos como whatsApp ou telegram. Externa: Sites oficiais e do PROCON/AC, relatórios, informativos e ligações telefônicas.

FORTALECENDO O PROCON			
ESCOPO	**PREMISSAS**	**RESTRIÇÕES**	**PRINCIPAIS RISCOS**
Modernizar e melhorar a estrutura física, tecnológica, nos fluxos e processos internos e externos para o funcionamento com qualidade do PROCON no Acre, com aquisição de equipamentos, contratação de servidores efetivos, capacitação continuada e outras melhorias.	1. Necessidade de adequação das ferramentas tecnológicas; 2. Ter quadro efetivo de servidores Recurso financeiro.	1. Alto custo do Projeto; 2. Limite de gastos com pessoas - LRF.	1. Recurso financeiro insuficiente; 2. Falhas ou atrasos no fornecimento de equipamentos e serviços essenciais; 3. Descontinuidade por mudança de gestor da pasta; 4. Alta rotatividade das equipes.

PRINCIPAIS RESPONSÁVEIS	OBJETIVO PRINCIPAL	PRODUTOS	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (WBS)	COMUNICAÇÃO
Diretoria Administrativa e Financeira	Promover a modernização da estrutura física, tecnológica, fluxos de processos internos e externos e de recursos humanos, qualificando o atendimento ao consumidor no estado do Acre.	1. Procon modernizado; 2. Plano de capacitação elaborado; 3. Fluxos de processos internos e externos redesenhados; 4. Servidores efetivos contratados.	1. Levantamento de necessidades; 2. Elaboração de projetos; 3. Processo licitatório; 4. Contratação; 5. Execução das melhorias; 6. Elaboração do plano de capacitação; 7. Execução do Plano de capacitação.	Interna: Reuniões presenciais e virtuais, e-mail e uso de aplicativos como whatsApp ou telegram. Externa: Sites oficiais e do PROCON/AC, relatórios, informativos e ligações telefônicas.

PROCON
INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE

GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas