



14390696



08012.000472/2021-78



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA - IN 01/2019 - 08012.000472/2021-78

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o art. 10 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, a fase de Planejamento da Contratação terá início com o recebimento do Documento de Oficialização da Demanda pela Área de TIC. Este documento deverá ser elaborado pela Área Requisitante da solução.

Referência: Art. 10 da IN SGD/ME nº 01/2019.

PREENCHIMENTO PELA ÁREA REQUISITANTE

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante:	Secretaria Nacional do Consumidor
Responsável pela demanda:	Juliana Oliveira Domingues
Matrícula/SIAPE	3160688
E-mail:	juliana.domingues@mj.gov.br
Telefone	61 2025 3112

2 - IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE REQUISITANTE

Nome	Maria Cristina Rayol dos Santos Sobreira Lopes
Matrícula/SIAPE	2489481
Cargo	Coordenadora-Geral de Articulação e Relações Institucionais
Lotação	CGARI/SENACON
E-mail	lopes.maria@mj.gov.br
Telefone	61 2025 3843

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE definidas na IN SGD/ME nº 1/2019, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

3 - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

Necessidade de Contratação:

Projeto de Fortalecimento/modernização da infraestrutura dos Órgãos de Defesa do Consumidor no âmbito das Ouvidorias do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com aquisição de computadores de mesa (*desktops* gabinete, teclado, mouse) e impressoras para melhorar e fortalecer as atividades de órgãos de defesa do consumidor.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

ID	Objetivos Estratégicos
OE07	Ampliar a escala e a efetividade das ações de defesa da concorrência e do consumidor

ALINHAMENTO AO PDTIC <2017-2021>

ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
N0288	Contratação de computadores e impressoras		

ALINHAMENTO AO PAC <2021>

Item	Descrição
1083	Computador (<i>desktops</i> gabinete, teclado, mouse) e monitor
1084	Impressoras Multifuncionais

4 - MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

4.1. A Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon funciona como propagadora de políticas públicas que ofereçam proteção ao consumidor. Os órgãos de defesa dos consumidores atuam de maneira primordial no atendimento presencial aos consumidores.

4.2. O Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações. E em seu art. 4º inciso III está previsto o eixo de atuação: “Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”. Assim, o presente Projeto advém da necessidade de fortalecimento/modernização da infraestrutura dos órgãos de defesa dos consumidores, visando a melhor qualidade e à ampliação do atendimento prestado aos consumidores, o que será igualmente possível pela implantação e melhoria dos atendimentos prestados pelas Ouvidorias instaladas nesses órgãos.

4.3. O recente Decreto nº 10.051, de 09 de outubro de 2019, instituiu o Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o objetivo, consoante disposto em seu artigo 2º de “propor diretrizes para o controle social das atividades desempenhadas pelos órgãos e pelas entidades que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.”

4.4. Neste íterim, o Projeto em epígrafe permitirá resolver o problema da falta ou carência de infraestrutura nos órgãos de defesa do consumidor, para a implantação das Ouvidorias, as quais se tornaram vitais para aprimoramento dos serviços prestados aos consumidores.

4.5. Destarte, a doação de bens de informática torna-se indispensável para o sucesso da implantação de Ouvidorias nos órgãos de defesa dos consumidores e para aprimorar a qualidade de atendimento prestado aos consumidores.

4.6. As atividades administrativas destes órgãos são amparadas fortemente no uso de soluções de Tecnologia da Informação (TI) com equipamentos, *softwares* e sistemas de informação - que se tornaram vitais para o funcionamento e melhoria dos serviços prestados.

4.7. A Senacon considera como de altíssima relevância a estruturação dos Procons e de suas Ouvidorias para a melhoria do desempenho das competências exercidas por estes órgãos, que tem grande relevância para a defesa dos consumidores brasileiros, tornando-se necessária, assim, a busca por ações que proporcionem no ambiente destes uma infraestrutura tecnológica capaz de atender aos seus deveres de proteção e defesa do consumidor.

4.8. Nesse sentido, a estruturação e aparelhamento dos órgãos de defesa do consumidor estão dentre as competências da Senacon, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 106:

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado)

XI - (Vetado)

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica. g.n

4.09. Diante das competências descritas acima, é o presente processo instaurado para fortalecer, bem como aprimorar os serviços prestados pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor, consolidando a atuação da Senacon na entrega da execução da Política Nacional das Relações de Consumo, cumprindo os objetivos de garantir a proteção e os direitos dos consumidores, harmonizar as relações de consumo e integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

4.10. Além da previsão legislativa descrita acima, também pode-se citar o art. 17 do Anexo I do Decreto nº 9.662/2019, que dispõe sobre as competências da Secretaria Nacional do Consumidor que possui, dentre outras, as seguintes atribuições:

Art. 17. À Secretaria Nacional do Consumidor compete:

I - formular, promover, supervisionar e coordenar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

II - integrar, articular e coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

III - articular-se com órgãos da administração pública federal com atribuições relacionadas à proteção e à defesa do consumidor;

IV - orientar e coordenar ações para proteção e defesa do consumidor;

V - prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor;

VI - promover, desenvolver, coordenar e supervisionar ações de divulgação dos direitos do consumidor, com vistas ao exercício efetivo da cidadania;

VII - promover ações para assegurar os direitos e os interesses do consumidor;

VIII - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

IX - adotar medidas para manutenção e expansão do sistema nacional de informações de defesa do consumidor e garantir o acesso às informações;

X - receber e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

XI - firmar convênios com órgãos e entidades públicas e com instituições privadas para executar planos e programas, além de atuar em defesa do cumprimento de normas e de medidas federais;

XII - incentivar, inclusive com recursos financeiros e programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse objetivo;

XIII - celebrar compromissos de ajustamento de conduta, na forma prevista em lei;

XIV - exercer as competências estabelecidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#);

XV - elaborar e divulgar o elenco complementar de cláusulas contratuais e práticas abusivas, nos termos do disposto na [Lei nº 8.078, de 1990](#);

XVI - dirigir, orientar e avaliar ações para capacitação em defesa do consumidor destinadas aos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

XVII - determinar ações de monitoramento de mercado de consumo para subsidiar políticas públicas de proteção e defesa do consumidor;

XVIII - solicitar a colaboração de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

XIX - acompanhar os processos regulatórios, com vistas à proteção efetiva dos direitos dos consumidores; e

XX - representar o Ministério na participação em organismos, fóruns, comissões e comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e da defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, exceto se houver designação específica do Ministro de Estado que disponha de maneira diversa.

4.11. Sendo assim, o fortalecimento das Ouvidorias garantem a prestação com melhor qualidade dos serviços, que é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que o aprimoramento ou interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos consumidores. O fato é amplamente difundido na doutrina, em que se cita o insigne doutrinador Marçal Justen Filho:

A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro.

4.12. Diante do exposto, demonstra-se que bens de informática são uma das melhores estratégias para aprimorar e minimizar a interrupção da prestação de serviços públicos, sendo a aquisição de equipamentos com ampla garantia para doação aos órgãos de defesa do consumidor que tenham aderido a canal de Ouvidoria, medida que assegura a efetividade na proteção e defesa do consumidor, evitando eventuais situações que prejudiquem o bom desempenho dos serviços públicos.

4.13. Destaque-se que a necessidade dos equipamentos tecnológicos pelos órgãos de defesa do consumidor que aderiram ao OuvCon foi realizada mediante a formalização e obediência a uma série de atos administrativos. Os órgãos de defesa do consumidor para compor o Colégio de Ouvidores estruturaram junto com a Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança o Regimento Interno do OuvCon ([10502612](#)). Os membros que compõe o Colégio de Ouvidores - Ouvcon foram formalmente designados por meio de Portaria do Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, nos termos do § 4º do art. 3º do Decreto Nº 10.051/2019.

4.14. Para aderir à Rede de Ouvidorias do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Rede OuvCon) do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), coordenada e implementada pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, os órgãos integrantes do SNDC assinaram Termo de Adesão ([10963393](#)). Com vista a auxiliar os órgãos de defesa do consumidor na instalação e aprimoramento das suas ouvidorias foi expedido o Ofício-Circular nº 18/2020/GAB-SENAACON/SENAACON/MJ ([12156489](#)), para solicitar manifestação quanto a discriminação da quantidade dos itens necessários para o compor os kits do Projeto de Fortalecimento dos Órgãos de Defesa do Consumidor no âmbito das Ouvidorias do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, conforme esclarecido na Segunda Reunião do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (OuvCon) de 2020, realizado no dia 09 de julho de 2020. Ficou estabelecido que os itens para serem doados seriam constituídos por computadores e impressoras.

4.15. Em resposta ao Ofício-Circular nº 18/2020/GAB-SENAACON/SENAACON/MJ ([12156489](#)), os órgãos de defesa do consumidor manifestaram interesse na quantidade dos seguintes equipamentos tecnológicos: Procon/AC (5 computadores e 3 impressoras [12353376](#)); Procon AM (3 computadores e 1 impressora [12988538](#)); Procon/AP (3 computadores e 3 impressoras [12289723](#)); Procon/GO (8 computadores e 3 impressoras [12289932](#)); Procon/MT (2 computadores e 1 impressora [12766642](#)); Procon/PA (2 computadores e 2 impressoras [13020712](#)); Procon/RJ (2 computadores e 2 impressoras [12289740](#)); Procon/RO (15 computadores e 15 impressoras [12289740](#)); Procon/RR (3 computadores e 3 impressoras [12289641](#)); Procon/RS (2 computadores e 1 impressora [12289656](#)); Procon/SC (10 computadores e 10 impressoras [12289696](#)); Procon/SP (124 computadores e 20 impressoras [13007518](#)); Procon/TO (3 computadores e 1 impressora [12289625](#)); Procon/POA (4 computadores e 1 impressora [13007567](#)); Conselho Nacional do Ministério Público (3 computadores e 1 impressora [12289759](#)); e Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco (3 computadores e 1 impressora [12988957](#)).

4.15 Evidenciada, portanto, a necessidade de aquisição de *desktops* gabinete, teclado, mouse e impressoras para estruturação e aparelhamento dos órgãos de defesa do consumidor, servindo para cumprimento de sua missão institucional.

5 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

5.1 - Melhor eficiência, eficácia, efetividade e/ou economicidade.

5.2- Melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados no atendimento ao consumidor.

6 – FONTE DE RECURSOS

FONTE DE RECURSOS: 0100000000

ENCAMINHAMENTO

Encaminhe-se à SAA para providências cabíveis.

PREENCHIMENTO PELA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7 - IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE TÉCNICO

Nome	Felipe Ribeiro Fernandes
Matrícula/SIAPE	2100868
Cargo	ANALISTA TECNICO ADMINISTRATIVO
Lotação	CGISE/DTIC
E-mail	felipe.fernandes@mj.gov.br
Telefone	61 2025 9287

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE TÉCNICO definidas na IN SGD/ME nº 1/2019, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

JUSTIFICATIVA PARA ACUMULAÇÃO DE PAPÉIS

(SE APLICÁVEL)

Não se aplica.

JUSTIFICATIVA PARA ACUMULAÇÃO DE PAPÉIS

(SE APLICÁVEL)

Não se aplica.

ENCAMINHAMENTO

Encaminhe-se à autoridade competente da Área Administrativa, que deverá:

1. Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação; e
2. Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme exposto no inciso IV do art. 2º, e inciso III do §2º do art. 10.

O Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da contratação, foi indicado por meio do OFÍCIO Nº 330/2021/SAA/SE/MJ ([14208289](#)).

RODRIGO LANGE

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
(assinatura eletrônica)

PREENCHIMENTO PELA ÁREA ADMINISTRATIVA

8 - DECISÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

O presente planejamento está de acordo com as necessidades do órgão previstas no PDTIC. Dá-se continuidade à fase Planejamento da Contratação.

Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Requisitante: Maria Cristina Rayol dos Santos Sobreira Lopes

Integrante Técnico: Felipe Ribeiro Fernandes

Integrante Administrativo: Gustavo Henrique Corrêa de Paula Maciel

Encaminha-se à Secretaria-Executiva para prosseguimento da contratação.

Conforme o art. 29, § 8º da IN 1/2019 SGD/ME, a Equipe de Planejamento da Contratação será automaticamente destituída quando da assinatura do contrato.

Juliana Oliveira Domingues
Secretária Nacional do Consumidor
(assinatura eletrônica)

9 - IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

Nome	Gustavo Henrique Corrêa de Paula Maciel
Matrícula/SIAPE	1475463
Cargo	Coordenador de Contratos
Lotação	CCONT/CGL/SAA/SE/MJSP
E-mail	gustavo.maciel@mj.gov.br
Telefone	61 2025 7642 / 9839/3032

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE ADMINISTRATIVO definidas na IN SGD/ME nº 1/2019, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Henrique Correa de Paula Maciel**, **Coordenador(a) de Contratos**, em 09/04/2021, às 11:35, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Lange, Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 09/04/2021, às 18:41, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Cristina Rayol dos Santos Sobreira Lopes, Coordenador(a)-Geral de Articulação e Relações Institucionais**, em 12/04/2021, às 17:10, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 14/04/2021, às 22:41, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE RIBEIRO FERNANDES, Analista Técnico(a) Administrativo(a)**, em 20/04/2021, às 09:11, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **14390696** e o código CRC **0652958F**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.000472/2021-78

SEI nº 14390696

Criado por [maria.torres](#), versão 9 por [maria.torres](#) em 09/04/2021 09:28:44.