

PROJETO BALCÃO DO CONSUMIDOR - LOTE 1 REGIÃO METROPOLITANA

CENTRO DE PESQUISAS E AÇÕES
SOCIAIS E CULTURAIS



PLANO DE TRABALHO

PROJETO BALCÃO DO CONSUMIDOR FORTALECENDO OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES LOTE I – REGIÃO METROPOLITANA

RIO DE JANEIRO
JULHO DE 2025

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO	3
2. DADOS DO RESPONSÁVEL E SUBSTITUTO EVENTUAL	3
3. DADOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO PELO PROJETO	4
4. APRESENTAÇÃO	4
5. INTRODUÇÃO	16
6. JUSTIFICATIVA	20
9. OBJETIVOS	24
9.1. OBJETIVO GERAL	24
9.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
10. METODOLOGIA	25
10.1. FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA E ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO	25
10.2. ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO.....	25
10.3. GESTÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	26
10.4. ESTRATÉGIAS PARA SUPERAR DESAFIOS	26
10.5. COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E RECURSOS HUMANOS	26
10.6. SUSTENTABILIDADE, INOVAÇÃO E ACESSIBILIDADE.....	28
11. DESCRIÇÃO DE AÇÕES DO PROJETO	31
11.1. CRONOGRAMA DE AÇÕES	31
11.2. QUADRO DE HORÁRIOS	32
11.3. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	33
11.4. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES.....	33
11.5. PLANEJAMENTO DE EVENTOS.....	35
11.6. IMPACTO.....	36
12. RECURSOS HUMANOS	36
12.1. CARGOS E FUNÇÕES.....	37
13. PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	39
14. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DAS METAS	41
14.1. INDICADORES E ACOMPANHAMENTO DE METAS	41
14.2. MATRIZ DE PRODUTOS, INDICADORES E METAS.....	42
14.3. ESTIMATIVA GLOBAL DE ALCANCE DO PROJETO	42
15. PARCERIAS	43
16. CUSTOS	44
17. REFERÊNCIAS	45

1. IDENTIFICAÇÃO

Título do projeto			
Balcão do Consumidor: Fortalecendo os direitos dos consumidores			
Dados da entidade			
Nome da instituição: Centro de Pesquisas e de Ações Sociais e Culturais – CPASC			
CNPJ: 03.686.998/0001-18			
Endereço: Rua Rosa e Silva, n°. 83			
Bairro: Grajaú	Cidade: Rio de Janeiro	Estado: RJ	CEP: 20.541-330
Telefone(s): 21 3496-7009		Página na internet: www.contato.org.br	
Responsável pela instituição			
Nome completo: Tathyane Ferreira Höfke			
Cargo: Presidente		Mandato: Início: 26/03/25 Término: 02/05/2027	
CPF: 051.725.387-98		Identidade: 155.331 OAB/RJ	
Endereço: Rua Mearim, n°. 280/402			
Bairro: Grajaú	Cidade: Rio de Janeiro	Estado: RJ	CEP: 20.561-070
Coordenador do projeto			
Nome completo: Alessandra da Paz			
CPF: 045.479.557-27		Identidade: 104.631.684 IFP/RJ	
Telefones: (21) 98931-0448		Endereço eletrônico: alessapaz@gmail.com	
Nível de escolaridade: Pós-graduada (<i>lato sensu</i>)			
Formação: Serviço Social			
Assistente de coordenação do projeto			
Nome completo: Rosane Severo de Almeida			
CPF: 092.228.967-00		Identidade: 12.532.473-1	
Telefones: (21) 96417-5824		Endereço eletrônico: rosane.almeida@outlook.pt	
Nível de escolaridade: Pós-graduada			
Formação: Pedagogia			
Responsável pela elaboração do projeto			
Nome completo: Tathyane Ferreira Höfke			
CPF: 051.725.387-98		Identidade: 155.331 OAB/RJ	
Telefone: 21 98887-0744		Endereço eletrônico: hofketathyane@gmail.com	
Nível de escolaridade: Doutorado			
Formação: Direito			

2. DADOS DO RESPONSÁVEL E SUBSTITUTO EVENTUAL

Responsável: Diretor Financeiro-Administrativo
 Nome completo: Gilberto Garcia Vasconcellos
 Mandato: Início: 26/03/2025 Término: 02/05/2027
 CPF: 131.876.497-18
 Identidade: 21.777301-9 Detran/RJ
 Endereço residencial: Rua Juqueri, n°.40, Chacrinha, Nova Iguaçu.

Telefone: 21 98027-7971

Endereço eletrônico (e-mail): gilberto@contato.org.br

3. DADOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO PELO PROJETO

Nome completo: Tathyane Ferreira Höfke

CPF: 051.725.387-98

Endereço residencial: Rua Mearim, 280/402, Grajaú, Rio de Janeiro, RJ

Telefone: (21) 98887-0744

Endereço eletrônico (e-mail): hofketathyane@gmail.com

Nível de escolaridade: Doutorado

Formação: Direito

4. APRESENTAÇÃO

Fundada em março de 2000, com a razão social **ONG CON-TATO “Centro de Pesquisas e de Ações Sociais e Culturais”** é uma **Organização da Sociedade Civil (OSC) sem fins lucrativos** que, ao longo de 25 anos, consolidou uma trajetória marcada por **excelência técnica, compromisso ético** e profundo **impacto social**. Com atuação nas áreas de **assistência social, educação, cultura, esporte, lazer, meio ambiente, desenvolvimento comunitário e garantia de direitos, sobretudo direitos humanos**. A instituição tem como missão contribuir para o cuidado de todos, promovendo uma sociedade mais justa, fraterna e livre de desigualdades e violências.

A escala e a velocidade do crescimento transformaram a **ONG CON-TATO**, que conserva os valores originais, preserva o estilo e o público-alvo. No entanto, a forma de gestão foi atualizada, ao que se preconiza na legislação vigente e dentro das boas práticas de projetos sociais, no que tange ao Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil. No entanto, alma está lá, firme, forte e lúdica, mas o corpo já não é o mesmo, ganhou robustez.

Já não é mais um “movimento” e, a rigor, já não lhe cabe mais a natureza de “ONG”. Com uma equipe técnica engajada e uma logística de grande porte, impensáveis há vinte e cinco anos, a **ONG CON-TATO** é melhor pensada hoje como uma organização da sociedade civil, nominada somente de **OSC Centro de Pesquisas e de Ações Sociais e Culturais - CPASC**, sempre sem fins lucrativos, mas com as obrigações de eficácia, eficiência e transparência que são exigidas das instituições líderes no mercado, seguindo as diretrizes das políticas públicas que estão em sua grade de atuação, assim como as legislações pertinentes em vigência.

Através da colaboração com órgãos governamentais, instituições educacionais, empresas privadas e outras entidades da sociedade civil, o CPASC fortaleceu sua capacidade de impacto, ampliando o alcance e efetividade de suas ações. Tais parcerias proporcionaram recursos, conhecimento e apoio técnico, permitindo que a organização expandisse sua atuação e desenvolvesse programas mais abrangentes e sustentáveis. Por intermédio da união e cooperação com diferentes atores, continuamos a fazer a diferença e a construir um futuro mais promissor para aqueles que mais precisam, fazendo parte da Rede de equipamentos que ofertam serviços das políticas públicas que nos propusemos a atuar.

4.1. HISTÓRICO

A organização nasceu do ideal da psicopedagoga e arte-educadora **Maria Silvia Ferreira**, cuja sensibilidade se aliou a uma proposta metodológica inovadora para atender populações historicamente marginalizadas. Desde seu primeiro projeto, o **Re-CRIAR-te** (2000–2009), o CPASC demonstra sua essência transformadora utilizando oficinas de arte-educação como instrumentos terapêuticos e lúdicos para crianças e adolescentes em situação de rua, adultos em vulnerabilidade e pessoas com deficiência, atendidas nas unidades da Fundação para a Infância e Adolescência (FIA/RJ). Ali, a arte era linguagem de pertencimento, dignidade, reconstrução de vínculos e contribuía para a viabilização de direitos sociais àqueles que mais precisavam.

Entre 2009 e 2021, a entidade aprofundou seu compromisso com os direitos da infância e adolescência por meio do **Núcleo de Atendimento à Crianças e ao Adolescentes Vítimas de Violência (NACA)**, espaço de garantia de direitos, escuta qualificada, mediação de conflitos, palestras e campanhas de prevenção à violência e de promoção de direitos sociais tanto para as famílias atendidas, quanto para a população em geral. O projeto atendia ao Rio de Janeiro e à Baixada Fluminense, tendo a concepção de “família” em seu aspecto mais amplo, considerando o conceito da Organização Mundial de Saúde (OMS) de que “família é com quem se conta”. Compreendendo a violência como um fenômeno multifatorial e complexo, que atinge a todos os estratos sociais, em um sistema estruturalmente patriarcal em que mulheres, notadamente as negras que são as maiores vítimas. A experiência foi reconhecida por instituições como a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (ALERJ), e mais ainda, pela confiança restabelecida nos olhos de cada criança acolhida, e de cada mãe atendida.

A partir de 2018, a OSC expandiu sua atuação em direção a ações de apoio à administração pública, para a implementação, gerenciamento, operacionalização e execução de atividades. Em parceria com a **Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD/RJ)**, passou a realizar a Cogestão dos **Centros de Referência para pessoa com deficiência**, (Termo de Colaboração n.º 193/18), garantindo infraestrutura acessível, equipes multidisciplinares e metodologias participativas centradas na autonomia dos usuários, reafirmando sua vocação para a gestão de políticas públicas sensíveis e estruturantes. Além disso, em 2019, implementamos o **Centro de Referência de Políticas Inclusivas (CRPI)**, com proposta de inclusão social, sustentável, acessibilidade em todas as dimensões para o atendimento à pessoa com deficiência e seus familiares, que utiliza novas tecnologias, comunicação alternativa e linguagem simples, projeto este, que está em andamento.

A organização também se destaca pela atuação em **acolhimento institucional**, no período do COVID-19, por meio de parcerias com a **Secretaria Municipal de Assistência Social do Rio de Janeiro (SMAS)**, para implantação dos Albergues/Hotéis Acolhedores e **Unidade de Reinserção Social do Rio Acolhedor**, todos geridos com profissionalismo, escuta e dignidade.

Em 2021, o CPASC celebrou diversos Termos de Colaboração (n.º 2945/18, 63/21, 65/21, 66/21, 67/21 e 69/21), para o realizar para a **Implementação da Política de Assistência Social¹ no**

¹ A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) no Brasil é um direito do cidadão e dever do Estado, se organiza através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), buscando garantir proteção social a indivíduos e famílias em

território (CRAS, CREAS) em ações de Proteção Básica e Especial junto às Coordenadorias de Assistência Social nos âmbitos dos territórios das Coordenadorias de Assistência Social (CAS): 4ª CAS, 6ª, 7ª CAS, 8ª CAS, 9ª CAS e 10ª CAS. Dentre os serviços ofertados elencamos: entrevistas, atendimento técnico, mobilização/identificação da família extensa ou ampliada, busca ativa, abordagem social, grupos de serviços de convivência e de fortalecimento de vínculos, monitoramento e avaliação do serviço, ações de cadastramento único (inclusão e atualização), além da capacitação dos profissionais.

No mesmo ano, ao implementar o projeto **Ambiente Jovem**³, a OSC provou que é possível aliar inovação tecnológica à educação ambiental. Utilizando recursos tecnológicos, como biometria para controle de frequência, o projeto formou mais de 12.500 jovens, em mais de 250 Núcleos de Pertencimento (NUP's) distribuídos por todo o Estado do Rio de Janeiro. O sucesso da iniciativa posicionou o CPASC como referência também na área da educação socioambiental.

A OSC detém o **Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS)**, registros atualizados nos Conselhos de direitos das políticas públicas – Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), Conselho Municipal de Direitos de Criança e Adolescente (CMDCA), **Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (COMDEPI)**, e já recebeu prêmios relevantes, como o **Itaú/UNICEF, AMBEV e menções honrosas da ALERJ e da UNESCO**. Com estrutura de governança sólida, equipe multidisciplinar e capacidade de mobilização territorial, a OSC combina afeto e rigor técnico para entregar resultados reais e sustentáveis.

Além disso, desde 2015, a OSC figura como entidade registrada junto ao **COMDEPI**, participando da construção e fiscalização das políticas municipais voltadas a esse segmento. O

situação de vulnerabilidade e risco social. E oferece dois níveis de proteção: Proteção Social Básica (PSB) que visa prevenir situações de risco, fortalecer vínculos familiares e comunitários, e promover a inclusão social. É a porta de entrada para a rede socioassistencial através do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), e ofertam os seguintes serviços Programa de Atendimento Integral as Famílias (PAIF) e Serviços de Convivência e fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência. Já Proteção Social Especial (PSE) é destinada a famílias e indivíduos que já tiveram seus direitos violados ou que se encontram em situação de risco pessoal e social, exigindo intervenções especializadas. Divide-se em: Proteção Social Especial de Média Complexidade (PSE-MC): Atende situações de ameaça ou violação de direitos, como violência doméstica, negligência, trabalho infantil, Abordagem social as pessoas em situação de rua, atendimento a adolescentes em conflito com a lei (medidas socioeducativas em meio aberto) através do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), e Proteção Social Especial de Alta Complexidade (PSE-AC): Oferece acolhimento provisório a indivíduos e famílias afastados de seus núcleos familiares devido a graves violações de direitos como crianças e adolescentes em abrigos, casas de passagem para mulheres vítimas de violência, repúblicas para idosos, albergues para pessoas em situação de rua, através das Unidades de Acolhimento.

² As Coordenadorias de Assistência Social (CAS) são instancias administrativas regionalizadas da Secretaria Municipal de Assistência Social do município do Rio de Janeiro que coordenam e gerenciam os equipamentos da política de assistência social (CRAS, CREAS, Unidades de Reinserção Social, Albergues) em diferentes regiões da cidade.

³ Projeto com capacidade de atender até 5.000 (cinco mil) jovens em situação de vulnerabilidade em cada ciclo de formação, moradores de territórios socialmente vulneráveis do Estado do Rio de Janeiro, entre 16 e 24 anos, com objetivo de valorizar o Meio Ambiente como o patrimônio ambiental e assim protagonizar ações consequentes e efetivas que, de forma solidária e sustentável, contribuam para a conservação do bioma e para um estado economicamente desenvolvido, socialmente inclusivo e ambientalmente equilibrado.

projeto **Niterói 60Up**, em parceria com o **município de Niterói**, que promove atividades físicas, esportivas, culturais e de lazer orientada para pessoas acima dos 60 anos, é um exemplo de atuação da organização com este público. Além disso, a nível estadual, em parceria com a **Secretaria de Estado Intergeracional de Juventude e Envelhecimento Saudável (SEIJES)**, realiza a gestão do Projeto **Reabilita 60+**, que atende a 100 polos, num total de mais de 16000 beneficiários e oferece consultas de fisioterapia e aulas de esportes, com acompanhamento multidisciplinar.

Ainda no segmento da pessoa idosa, a Instituição implementou o 1º Equipamento Público de Envelhecimento Ativo do Brasil, fazendo com que o Estado do Rio de Janeiro figure em segundo lugar no Brasil, na oferta de políticas voltadas para a qualidade de vida da pessoa idosa. O **Centro de Referência em Atenção à Pessoa Idosa (CRAPI)** promove atividades físicas, cultural, inclusão socioproductiva, ações de inovação, fisioterapia, além de acompanhamento multidisciplinar para os usuários, nas duas unidades: bairro de Santa Cruz (Cesarão)/RJ e no município de Vassouras/RJ. Todas as atividades do Projeto acontecem de forma articulada com as demais políticas de garantia de direitos da pessoa idosas, dentre elas o DETRAN, Fundação Leão XIII, Centro de Cuidado ao Idoso.

Além disso, a OSC atende em sua sede, o projeto Re-criar-te, de atendimento a crianças e adolescente, moradores das comunidades do Complexo do Andaraí, que vivem em situação de risco e de vulnerabilidade social, tipificado pelo SUAS, como Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV⁴, que contribui através de práticas socioeducativas para o desenvolvimento humano, proporcionando um ambiente de convivência e de formação para a participação e cidadania dos beneficiários e suas famílias, fomentando o desenvolvimento do protagonismo juvenil e da autonomia por meio do atendimento diário de 4 (horas), de segunda a sexta-feira, em dois turnos (manhã e tarde), 60 (sessenta) em cada turno, alinhado com as diretrizes da proteção social básica, tendo uma perspectiva sistêmica de matricialidade da família, visando a articulação intersetorial dos serviços da territorialidade, de modo a contribuir para a proteção integral das crianças, adolescentes e seus familiares, com um efetivo serviço de convivência familiar e de fortalecimento de vínculos, referenciado pelo CRAS Itamar Franco.

Destacamos a continuidade da oferta do serviço a população, que em maioria reside no bairro do Grajaú, sobretudo no Complexo de Comunidades do Andaraí/Grajaú, sendo um espaço de pertencimento territorial e acesso a direitos de cidadania.

Familiarizada com as dinâmicas comunitárias e experientes na gestão de atendimentos em contextos complexos, a organização está preparada para oferecer acolhimento, orientação e mediação com qualidade, humanidade e eficácia. Desta forma, a OSC possui reconhecida capacidade técnica e operacional, um dos requisitos fundamentais para a participação em um

⁴ O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV com oferta de atividades coletivas planejadas, adequadas ao ciclo de vida, visando prevenir situações de vulnerabilidade e risco social através do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, auxiliando, no acesso a direitos, no desenvolvimento biopsicossocial, no fortalecimento das potencialidades e no desenvolvimento da autonomia, por meio de oficinas de artísticas, lúdicas, socioesportivas, educativas e culturais, o projeto investiu no potencial criativo das crianças e adolescentes, na florescência de suas potencialidades, promovendo o pensamento estético / sensível, de maneira a ampliar seu universo pessoal e social.

chamamento público, pois demonstra aptidão para a execução do objeto da parceria e o cumprimento das metas estabelecidas. O CPASC possui instrumentos celebrados com diversos órgãos públicos, parcerias estratégicas que comprovam as condições e experiências necessárias para desenvolver o presente plano de trabalho, conforme as normas e critérios estabelecidos.

Mais do que executar um edital, o CPASC transforma **demandas administrativas em trajetórias de garantia de direitos e cidadania**, já que possui a experiência e a capacidade técnica comprovada. Essa longa trajetória — marcada por sensibilidade humana, excelência técnica, forte capacidade de articulação institucional, capilaridade territorial, experiência na mediação de conflitos, e em destaque o acesso a direitos — qualifica o CPASC como parceiro estratégico do **PROCON-RJ** para a **implementação do Balcão do Consumidor**.

4.2. CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL

O CPASC reúne as condições técnicas essenciais para a execução **de projetos de natureza pública e social** com elevado grau de **responsabilidade, complexidade e impacto**. Sua qualificação se expressa na capacidade de traduzir diretrizes de políticas públicas em ações concretas, eficazes e socialmente transformadoras. A organização opera com metodologias próprias que aliam racionalidade de gestão, escuta territorial, linguagem acessível e compromisso com a cidadania ativa.

Para além de sua experiência acumulada, o CPASC adota um **modelo de planejamento e execução baseado na cultura da avaliação**, com foco em resultados mensuráveis e acompanhamento sistemático por meio de tecnologias como plataformas de gestão colaborativa, painéis de indicadores, protocolos de atendimento e ferramentas de escuta qualificada. Esses recursos conferem previsibilidade, rastreabilidade e controle aos processos, características fundamentais para a prestação de contas junto a órgãos públicos.

No eixo da **defesa e garantia de direitos**, o CPASC possui experiência consolidada na mediação de conflitos, na condução de atendimentos técnicos especializados e na atuação junto a grupos vulnerabilizados — características que convergem com as demandas do Balcão do Consumidor. A organização também domina a execução de ações territoriais com capilaridade, mantendo diálogo permanente com equipamentos públicos, lideranças locais e redes comunitárias.

Outro diferencial técnico reside na capacidade do CPASC de integrar **dimensões jurídicas, sociais, educacionais e comunicacionais** em seus projetos, promovendo ações de informação, formação e intervenção direta. Sua atuação privilegia uma abordagem pedagógica que respeita os tempos dos sujeitos, valoriza o protagonismo social e amplia o acesso a direitos, especialmente em contextos em que a presença do Estado é limitada.

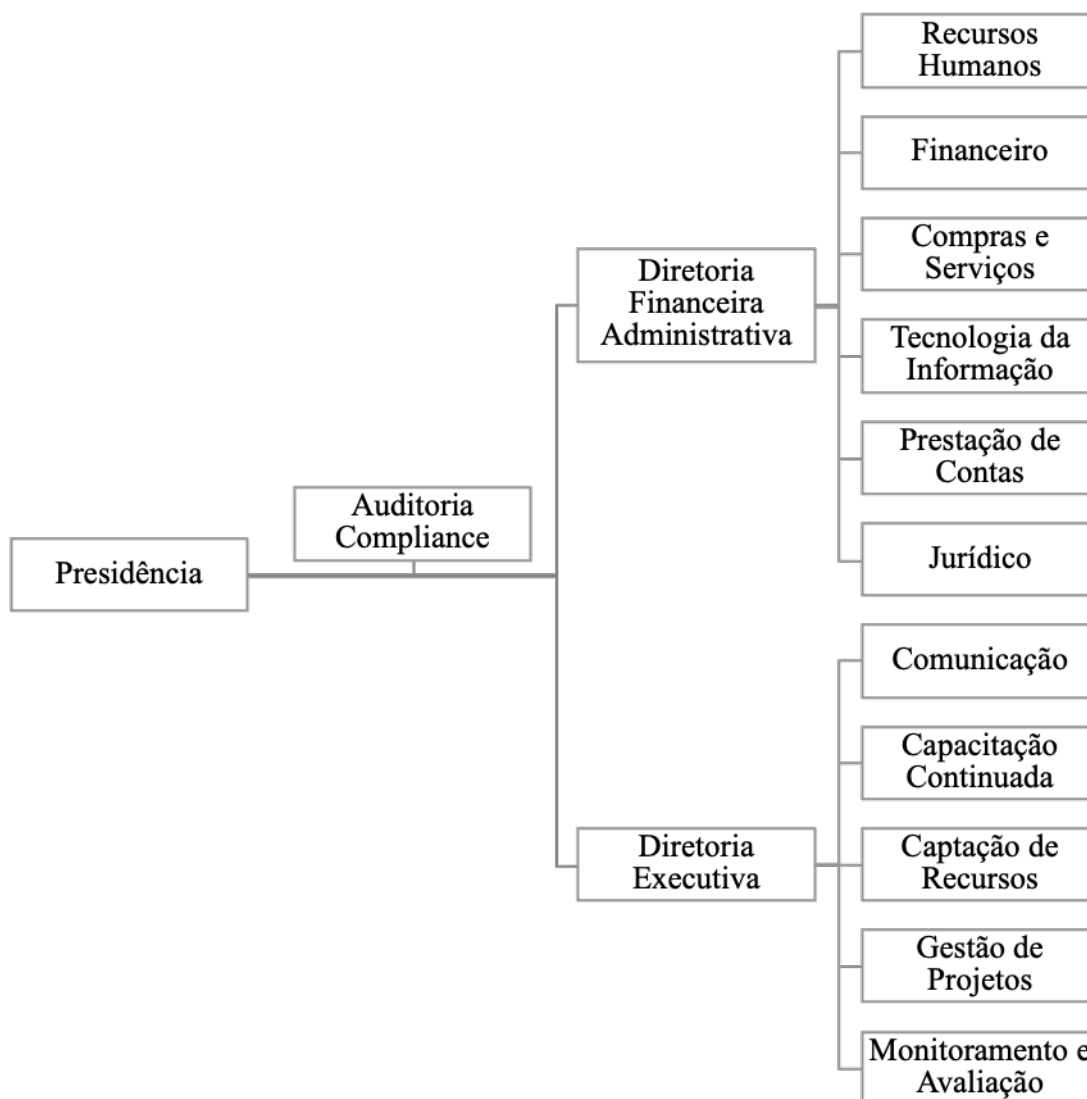
Além disso, o CPASC adota mecanismos de **controle interno e externo** que garantem a **regularidade da execução orçamentária** e a conformidade com as normativas legais. A instituição é submetida a **auditorias independentes regulares**, realizadas por empresas de auditoria devidamente registradas no Conselho Regional de Contabilidade, cujos pareceres reforçam a lisura e a rastreabilidade dos recursos públicos e privados geridos. A OSC possui um programa de

Integridade, que oferece uma cultura de fiscalização contínua — somada à transparência na prestação de contas aos órgãos convenentes — assegura a credibilidade institucional da organização e a confiança dos parceiros públicos, privados e comunitários. Possuímos a política da transparência, com a publicidade de todos os atos disponíveis para consulta em nosso site oficial, bem como canal de denúncia, código de conduta e regulamento de compras, e balanços auditados publicados também disponível.

A instituição conta com um quadro de **Recursos Humanos multidisciplinar, experiente e comprometido com a missão institucional**, estruturado para responder com eficácia às exigências operacionais, legais e sociais de projetos com diferentes níveis de complexidade. A equipe técnica é formada por profissionais com sólida formação acadêmica e prática em áreas como **serviço social, direito, psicologia, pedagogia, administração, educação popular, gestão pública, comunicação, tecnologia da informação** e entre outras.

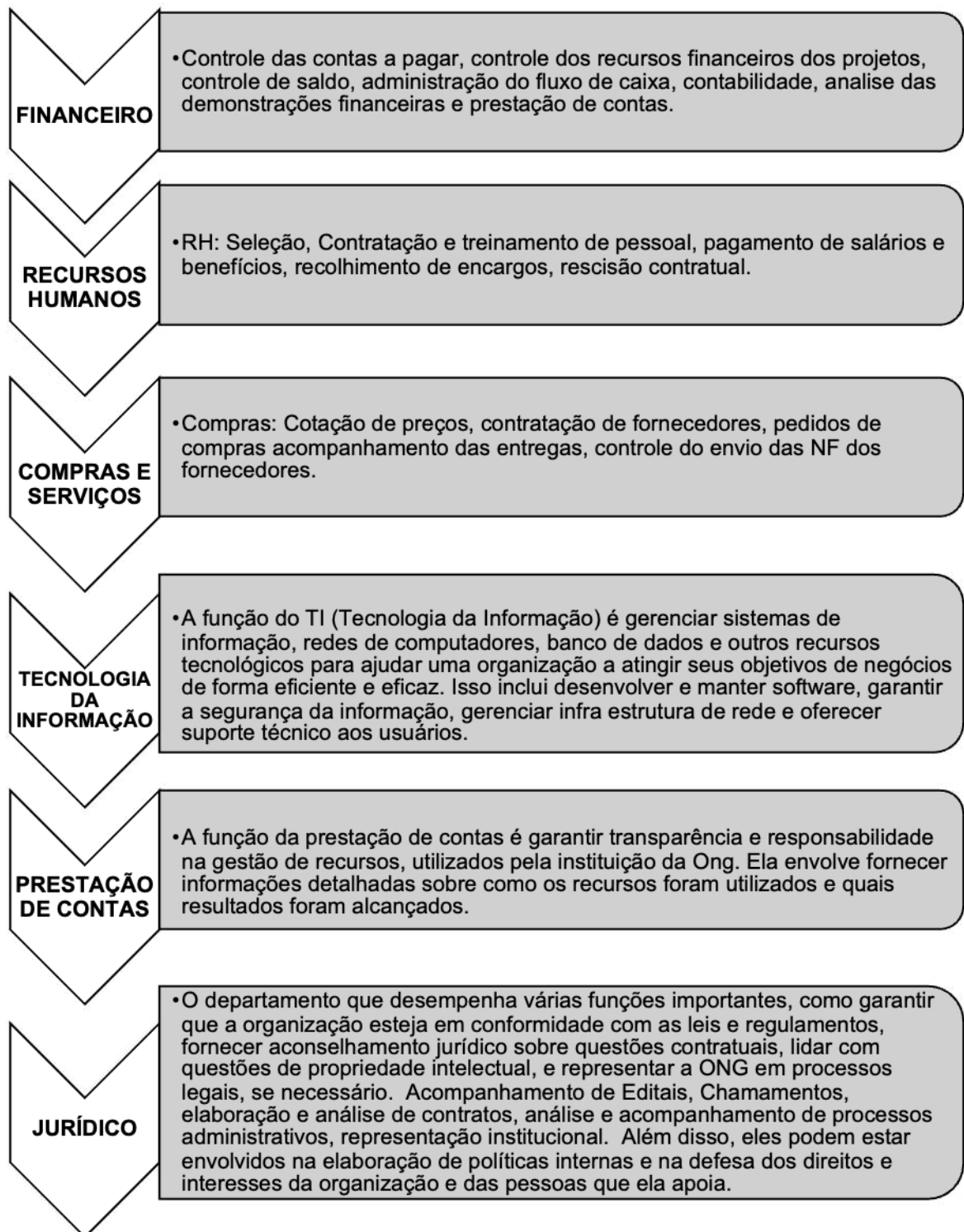
O CPASC conta com uma estrutura interna sólida de profissionais especializados nas mais diversas áreas, de modo a atender as demandas técnicas e administrativas, garantido agilidade e presteza nas ações. A estrutura organizacional é composta pela 1) Presidência, 2) Diretoria Executiva, 3) Diretoria Financeira e Administrativa. Que tem o respaldo das decisões tomadas em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária.

A estrutura do CPASC está detalhada conforme organograma abaixo, com o detalhamento das atribuições e responsabilidades das áreas:

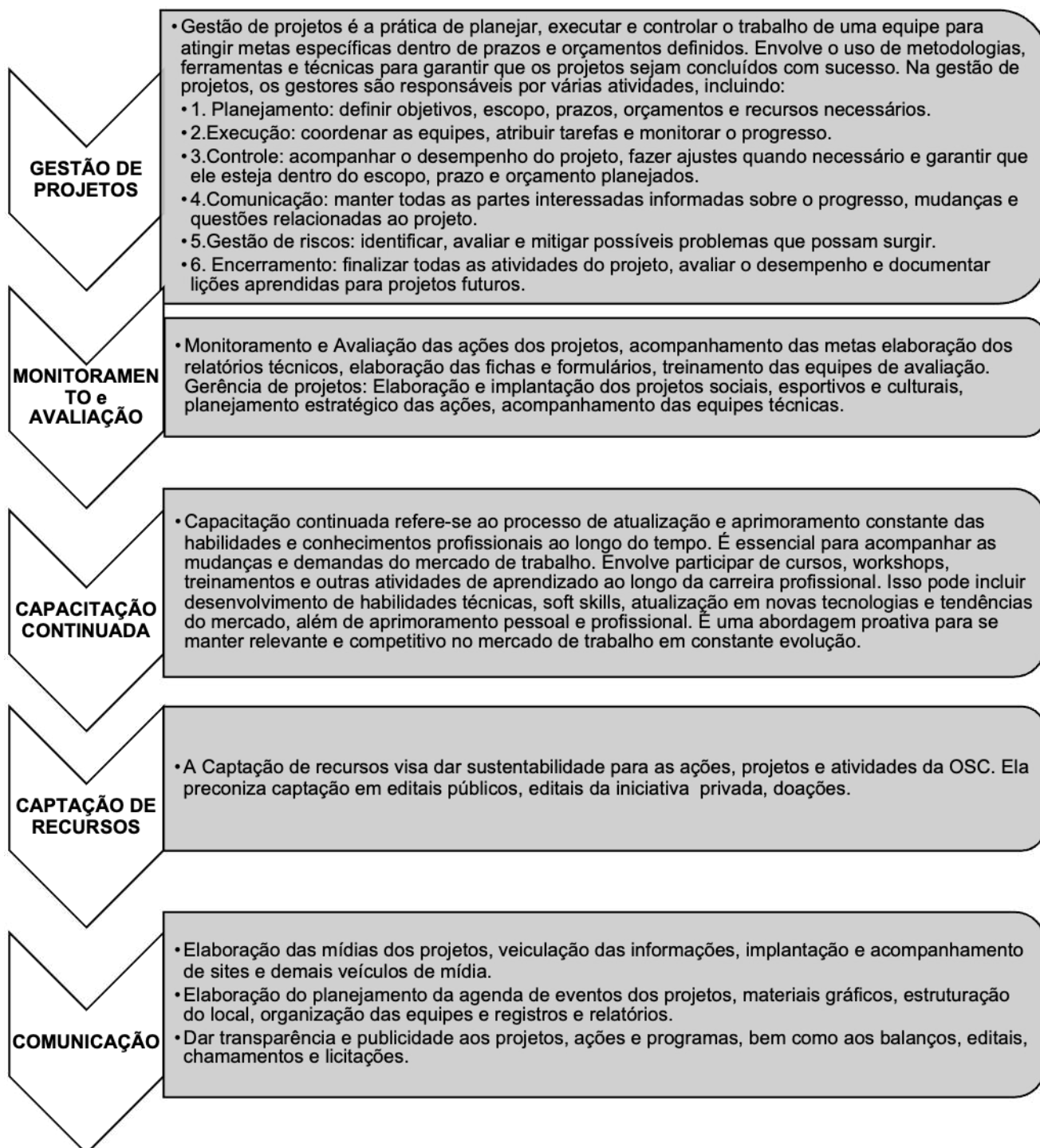


Abaixo, seguem as atribuições e responsabilidades das equipes a serem alocadas aos serviços:

- **Diretoria Financeira-Administrativa**



- **Diretoria Executiva**



Também possuímos uma infraestrutura de apoio capaz de realizar a prestação de serviços de forma eficaz e eficiente, criando processos internos de gestão de recursos, buscando economicidade e qualidade na execução. Com fácil localização no Bairro Grajaú, no Rio de Janeiro, a organização conta com funcionários alocados na sede administrativa, com excelente estrutura de equipamentos e materiais.

Dispomos operacionalmente de um sistema de tecnologia de informação, no qual são armazenadas todas as informações pertinentes ao desenvolvimento do trabalho, o que possibilita uma tomada de decisão mais rápida e eficiente. Assim como um site institucional e rede social, como forma de divulgação dos trabalhos realizados, transparência e oportunidade de se manter mais próximo aos associados e ao público em geral. Nossa equipe administrativa está disponível visando esclarecer dúvidas sobre o atendimento e fornecer orientações quando necessário. Através desse canal, buscamos manter uma proximidade com o usuário, encorajando críticas, sugestões e realizando pesquisas de satisfação.

A Instituição também possui modelos avaliativos de programas e projetos, elaborados por pesquisadores externos, que garantem o desenvolvimento e aprimoramento das ações. As pesquisas oferecem subsídios para decisões estratégicas (baseadas em evidências, dados e informações confiáveis); para a captação de recursos (demonstrando a relevância, qualidade e impacto das ações); para o monitoramento e avaliação dos programas (identificando pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças); além da prestação de contas (para parceiros, financiadores, e sociedade em geral).

A estrutura organizacional é composta pela Presidência junto às Diretorias - Executiva e Financeiro/Administrativa, que tem o respaldo das decisões tomadas em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária. O CPASC utiliza uma forma de gestão humanizada, transparente e cooperativa, onde todos da equipe (inclusive se tornam colaborativos na resolução de problemas e no encontro de soluções para eles). Acreditamos que o comprometimento dos funcionários passa pela questão: da valorização técnica e salarial, pelo investimento em aprendizado (através de capacitações, participações em congressos e seminários), no investimento em pesquisa e produção teórica, na garantia de espaços de troca de experiência.

Nossa contabilidade é realizada por um escritório de Contabilidade, responsável pelo desempenho de nossas rotinas contábeis, fiscais e de pessoal da entidade, e que presta à Diretoria da OSC, de forma contínua e sistemática, todas as informações tributárias relevantes, a fim de que ela possa ter um adequado conhecimento da situação financeira e patrimonial, permitindo a tomada de decisão por parte do gestor.

Nossos balanços passam por uma auditoria externa independente. Do ponto de vista departamental, a auditoria interna funciona como um setor de linha staff, isto é, são colaboradores que auxiliam a administração ou o Conselho Administrativo na tomada de decisões. Sua função é avaliar o patrimônio da CPASC e os sistemas de controle interno (contábil), para, desta forma, sugerir melhorias nos processos ou alertar riscos, tornando a empresa mais segura do ponto de vista contábil e financeiro. Ou seja, estamos nos referindo a verdadeiros consultores, que precisam de

independência para exercer suas funções e autonomia para elaborarem relatórios confiáveis e isentos.

Importante destacar, que tanto o nosso balanço anual, quanto o relatório da auditoria externa sobre as demonstrações contábeis são publicadas, na área da transparência no nosso site institucional, visando demonstrar de forma transparente a prestação de contas dos recursos recebidos para a realização dos nossos serviços, programas e projetos.

Possuímos um sistema de gerenciamento dos colaboradores chamado Alterdata, no pacote Gestor Consultivo Master. Este plano apresenta métricas precisas, monitoramento de atendimento, rastreabilidade de processos, o que garante à CPASC superar as expectativas dos Órgãos concedentes e órgãos de controle. Este sistema foi desenvolvido para facilitar a rotina da OSC e potencializar seus resultados.

Utilizamos também para a gestão de nossos projetos um sistema operacional chamado Monday, do Work OS, para criar fluxos de trabalho, aumentar o alinhamento, a eficiência e a produtividade da equipe, adequando o fluxo de trabalho para atender às necessidades e realidades de cada Projeto. O espaço de trabalho criado pelo sistema compartilhado para todos os setores e departamentos, e visa promover a colaboração, quebrar silos e alcançar mais. Este sistema garante a gestão de projetos e tarefas; gestão de recursos /solicitações financeiras, processos operacionais, solicitações de TI, pipeline de recrutamento, acompanhamento de metas e estratégias, entre outras serviços.

Possuímos um programa de Integridade (Compliance), para apurar eventuais desvios de conduta. Além disso, temos Código de Condutas e Regulamento de Compras publicados no nosso site.

Todos os nossos computadores possuem licença de Windows, antivírus Norton e pacote Microsoft Office. Possuímos sistema de controle financeiro e estamos em fase de implantação do sistema de gestão de atendimento e de acompanhamento dos casos atendidos pela CPASC. Nossos computadores estão em conectados em rede cabeada, rede wi-fi 5G possuímos sistema de telefonia PABX com 8 ramais e 02 troncos de entrada.

Nosso administrativo está aberto ao usuário com intuito de esclarecimento de dúvidas quanto ao atendimento, bem como orientações pontuais, maneira pela qual a instituição encontra de manter proximidade ao público usuário, através de críticas, sugestões, pesquisa de satisfação etc. O CPASC possui um sistema de avaliação que abrange duas perspectivas, quantitativa e qualitativa, apresentando um modelo avaliativo elaborado por profissionais externos, especialistas em avaliação de programas, que realizam periodicamente a avaliação de seus resultados. Possuímos um banco de dados atualizado permanentemente, com as principais características e demandas dos atendimentos prestados.

Instrumentos	Sim	Não
Rede de Informática	X	
Acesso à Internet	X	
Sistemas de Gestão (Alterdata)	X	
Auditoria externa independente	X	

Informações constantes no site (inclusive dos demonstrativos financeiros)	X	
Compliance	X	
Regulamento de Compras	X	
Código de Condutas	X	

A OSC se encontra em **imóvel próprio** de 400 m² (com uma localização estratégica, possui como entorno as comunidades do Complexo do Andaraí), que contém três casas de dois pavimentos que totalizam de 500 m² de área construída totalmente adaptadas à utilização para atendimento e que podem garantir a acessibilidade a portadores de deficiências. O imóvel é distribuído em 12 salas, sendo 01 salão de reuniões, 01 sala de aula, copa, 02 cozinhas, 05 banheiros, área coberta com sala de jogos e refeitório.

Nossa sede é um imóvel adaptado para garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência, como bem informado acima, localizada no bairro do Grajaú, na zona norte do Rio de Janeiro, local de fácil acesso à população, próximo à praça Nobel e a praça Verdun.

Temos outro imóvel alugado na Avenida Embaixador Abelardo Bueno, na zona oeste do município do Rio de Janeiro. Este imóvel é alugado e é dividido em 1 sala de reunião para 7 pessoas, 4 salas menores com capacidade para 4 pessoas, um salão onde cabem 11 pessoas, 2 banheiros e uma pequena copa. Neste imóvel todas as 34 posições têm notebooks, redes de Wi-Fi 5G, 6 impressoras, microondas, uma geladeira e um frigobar.

Transporte	Modelo/Ano	Quantidade
Inexistente	-	-
Alugado	-	-
Próprio	Master Minibus 16 lugares L3 H2 Executiva / 2015	01

Item	Quantidade	Ano de aquisição
Computadores	20	2023
Notebook	34	2023
Impressora Jato de Tinta	02	2021
Impressora Laser	14	2022
Datashow	02	2021
Geladeira	02	2021
Fogão	01	2018

Freezer	01	2021
Frigobar	06	2022
TVs	02	2021
Sofá	02	2018
Mesas de escritório	50	2018/2021/2023
Mesa de reunião	02	2018/2021
Condicionadores de ar	16	2020
Ventiladores de parede	04	2023
Ventiladores de teto	08	2022
Ventiladores móveis	08	2022

Todas as nossas instalações seguem rigorosamente os padrões de higiene e de salubridade preconizados pela Vigilância Sanitária, como dedetização a cada 06 (seis) meses, limpeza das caixas d'água e cisternas, atestado de potabilidade da água, extintores de incêndio no prazo de validade e alvará do corpo de bombeiros.

5. INTRODUÇÃO

O Projeto Balcão do Consumidor é uma iniciativa que voltada para a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, com base no Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) e demais legislações vigentes. O seu intuito é oferecer um espaço de atendimento especializado e orientação jurídica aos consumidores, visando garantir o pleno exercício de seus direitos e promover a equidade nas relações de consumo. Para sua implementação, operacionalização e gestão, serão criados espaços de referência, distribuídos pelo estado do Rio de Janeiro, para a população, que permitirão o atendimento ao consumidor, o acompanhamento e investigação das denúncias, a mediação de conflitos e o relato de irregularidades nas relações de consumo.

A criação deste projeto emerge no imperativo das ações relacionadas à responsabilidade e defesa dos direitos do consumidor e à implementação de políticas públicas que visam a regulação e o atendimento efetivo à população no que tange à desigualdade nas relações de consumo. Diversos fatores contextuais reforçam essa necessidade:

- Aumento da Necessidade de Proteção do Consumidor: Com a ampliação do mercado eletrônico brasileiro, há uma demanda crescente por maior fiscalização e mecanismos que garantam a proteção dos consumidores, conforme apontado por Nepomuceno (2019). Nesse cenário, o PROCON-RJ atua como um dos principais locais para a defesa dos direitos dos consumidores no estado do Rio de Janeiro.

- Pressão da Sociedade Civil e Organizações de Consumidores: A pressão de páginas eletrônicas como Reclame Aqui, que servem como espaços de discussão e reivindicação de direitos, e a influência da mídia, como evidenciado pela cobrança do PROCON-RJ a uma empresa de cartão de transporte devido à pressão popular (Haidar, 2025), demonstram a importância de canais eficazes de resolução de problemas.

- Melhoria na Governança e Transparência: A instituição do programa de integridade pública no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do estado do Rio de Janeiro em 2019 (Rio de Janeiro, 2019), e a subsequente alteração da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro (SEDCON/RJ) com a criação de uma Unidade de Gestão de Integridade (Rio de Janeiro, 2024), sinalizam um ambiente propício para iniciativas que reforcem a integridade e a transparência na defesa do consumidor.

- Desenvolvimento Econômico e de Mercado: O aumento do movimento de consumo, como o crescimento de 18% no Dia das Mães em 2025 (Neto, 2025), implica um potencial aumento proporcional de reclamações, exigindo que órgãos como o PROCON-RJ estejam preparados para garantir a proteção dos consumidores.

- Exemplos de Outros Estados: A experiência bem-sucedida da instalação do Balcão do Consumidor em Passo Fundo, Rio Grande do Sul, como uma forma alternativa de resolução de conflitos (Ritter e Scortegagna, 2019), oferece um modelo positivo para o projeto no Rio de Janeiro.

- Compromisso Político: A criação da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor reflete um compromisso político em assegurar a defesa dos consumidores, especialmente nas relações de consumo que envolvem grupos vulneráveis.

Diante deste panorama e da urgência da garantia do direito do consumidor de acessar espaços físicos para atendimento técnico e orientação jurídica, realizar as ações preconizadas pelo Projeto Balcão do Consumidor nos territórios do Estado do Rio de Janeiro – seja na capital e região metropolitana, seja nas regiões do interior – não é uma tarefa simples. A complexidade das demandas de indivíduos e grupos especiais (pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres e demais cidadãos em situação de vulnerabilidade), bem como a importância da integração das políticas públicas através da articulação intersetorial dos serviços e políticas públicas de garantia de direitos sociais, adicionam camadas de desafio.

Um dos primeiros desafios é a seleção e contratação de equipes técnicas qualificadas e sensíveis em um prazo temporal curto, respeitando o que se preconiza no Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil e respeitando as boas práticas do nosso Programa de Compliance. Isso implica processos seletivos rápidos e rigorosos para garantir que os candidatos possuam as qualificações e dedicação necessárias, demandando uma estrutura de recursos humanos robusta e ágil para recrutamento, entrevistas, treinamento e integração. A complexidade se intensifica ao considerar a necessidade de alinhar rapidamente todos os aspectos operacionais, desde a contratação de fornecedores de materiais e serviços, exigindo capacidade de negociação ágil para garantir termos favoráveis e qualidade.

Outro ponto crítico é a implementação de uma infraestrutura de comunicação e coordenação eficaz que permita a gestão simultânea de múltiplas frentes de trabalho, garantindo que todas as equipes (de campo e administrativas) estejam alinhadas e possam responder rapidamente a imprevistos. Adicionalmente, existe o desafio de medir e demonstrar o impacto do projeto, necessitando de avaliação contínua dos resultados. A gestão de riscos (logísticos, financeiros, operacionais ou sociais) é um elemento crucial, dada a escala e velocidade do projeto, requerendo vigilância constante e adaptabilidade.

Um grande desafio é garantir que o Projeto **Balcão do Consumidor** não se torne mais um degrau na burocracia vivenciada pelo consumidor em sua busca por direitos. A falta de acesso ao uso de tecnologia também representa um desafio significativo, apesar de a tecnologia ter revolucionado a interação consumidor-fornecedor.

O uso da tecnologia e o conhecimento das Leis de Proteção Geral de Dados (LGPD) não são domínio das pessoas em situação de maior vulnerabilidade, como pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas em situação de pobreza ou com pouca instrução. Os principais desafios do uso da tecnologia no direito do consumidor incluem:

- Privacidade e Proteção de Dados: A coleta e o uso de dados pessoais pelos fornecedores podem violar a privacidade dos consumidores, exigindo transparência e segurança.
- Contratos Digitais: Podem ser complexos e difíceis de entender, levando a problemas de interpretação e execução, demandando informações claras e precisas sobre os termos e condições.
- Publicidade Enganosa: A publicidade online pode levar a decisões de compra baseadas em informações falsas ou incompletas, sendo fundamental garantir publicidade transparente e honesta.
- Resolução de Conflitos Online: Pode ser complexa e difícil, especialmente em diferentes jurisdições, exigindo o desenvolvimento de mecanismos eficazes.

Para superar esses desafios e garantir que os consumidores tenham acesso a informações claras e precisas, que os dados pessoais sejam protegidos, que os contratos digitais sejam transparentes e justos, e que haja mecanismos eficazes para resolver conflitos online. Neste sentido, o Projeto Balcão do Consumidor se apresentará como um espaço de acolhimento humanizado das pessoas que tenham seus direitos violados e não tem condições de sanar tais questões de forma virtual, pela internet ou *on line*. Ajudando-as a proteger seus dados, rescindir contratos abusivos, combatendo golpes e fraudes eletrônicas/virtuais e resolvendo seus conflitos, de modo a garantir seus direitos sociais.

O projeto adotará um conjunto de soluções estratégicas que enfatizam a eficiência operacional, a integração intersetorial, a sustentabilidade e o caráter inovador do projeto. A gestão eficaz do projeto é crucial, com a adoção de uma abordagem de gestão de projetos ágil, utilizando os softwares de gestão do CPASC para facilitar a coordenação e comunicação. Os processos de

recrutamento e capacitação serão otimizados pela digitalização e parcerias com organizações profissionais, com programas de treinamento intensivo e *onboarding* essenciais para preparar os novos contratados.

Nosso projeto, parte de um compromisso ético e estratégico com a **responsabilidade socioambiental**, a **inovação no serviço público** e a **promoção de acessibilidade plena**. A proposta busca responder de maneira criativa aos desafios históricos de desigualdade no acesso à informação e à proteção dos direitos do consumidor, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

Com a expertise adquirida em outros projetos, podemos garantir a oferta de um caráter inovador, que se proponha o alinhamento necessário entre desenvolvimento econômico, sustentabilidade e meio ambiente, ao valorizá-lo como patrimônio ambiental e assim, pensar, agir e protagonizar ações consequentes e efetivas que, de forma solidária e sustentável, contribuam para um estado economicamente desenvolvido, socialmente inclusivo e ambientalmente equilibrado.

Além disso, para garantir a **plena acessibilidade** contará com **formas de comunicação alternativa, linguagem simples e elementos visuais facilitadores**, ampliando o alcance da informação a públicos com baixa escolaridade e difícil compreensão. A garantia de acessibilidade é um princípio estruturante desta proposta. Todas as unidades, fixas e móveis, seguirão os princípios do desenho universal. Quando falamos em acessibilidade, várias interpretações são possíveis.

Nesta proposta temos o compromisso de integrar práticas sustentáveis no planejamento e execução do projeto, que incluem: **redução do consumo de papel; eficiência energética, descarte ambientalmente adequado**.

Nossa proposta está alinhada com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, sobretudo os que tratam de cidades sustentáveis, educação de qualidade e consumo responsável. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais as Nações Unidas estão contribuindo a fim de que possamos atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Ao implementar um Balcão do Consumidor eficaz, espera-se que as empresas possam melhorar a experiência do consumidor, reestabelecer a confiança e contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria, resultando em relações mais positivas com os consumidores.

O projeto busca efetivar o papel de responsabilidade social junto à sociedade e garantir o amparo dos cidadãos aos seus direitos de um serviço público qualificado tecnicamente, perpassando pelo horizonte da universalidade.

Para ampliar a cobertura dessas provisões, é fundamental conhecer não só as potencialidades, mas também os riscos que incidem sobre a coletividade, direcionando ações para a consolidação, integração e expansão da presença do PROCON. A OSC buscará, nesta iniciativa, fortalecer e expandir a atuação institucional, por meio de cobertura e criação de novos pontos de apoio nos territórios e ao atendimento de demandas reprimidas.

O ganho social que este projeto pode promover à Instituição é a visibilidade e a credibilidade, visto que há uma ineficiente oferta de serviços de proteção ao consumidor, especialmente àqueles mais vulneráveis.

6. JUSTIFICATIVA

O **Projeto Balcão do Consumidor** tem sua concepção ante a necessidade de oferecer acesso fácil e eficiente aos consumidores que possuem dificuldades e percalços nas relações de consumo. Além disso, este projeto promover a oferta e a conscientização sobre os direitos do consumidor.

Essa iniciativa responde diretamente à lacuna estrutural observada em diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro, nas quais a população não dispõe de unidades públicas especializadas em mediação, orientação e encaminhamento de demandas de consumo. A ausência desse tipo de atendimento institucionalizado pode gerar assimetrias no exercício dos direitos dos consumidores, afetando especialmente grupos em situação de vulnerabilidade, como idosos, mulheres, pessoas com deficiência e famílias de baixa renda.

Para exemplificar, podemos pensar sobre as possibilidades de atendimento oferecidas pelo PROCON-RJ hoje, como o 151, o atendimento presencial em poucos endereços, além do atendimento online que pode demorar até 10 dias para ter uma resposta. Essa rede pode não ser suficiente, até por conta da falta de conhecimento e de interpretação sobre o que está estipulado no Código de Defesa do Consumidor. Conforme Andrade e Carvalho (2024), existe uma problemática que certas vezes não é vista: a vulnerabilidade linguística como um direito básico do consumidor. É necessário um processo de mediação mais humanizado e que consiga oferecer um lugar de **promoção de conhecimento dos direitos em relação ao consumo**.

Expandir a rede de atendimento ao consumidor é essencial para auxiliar cidadãos em situações que exigem intervenção do poder público. Essa iniciativa permite acompanhar os casos, mediar conflitos e direcioná-los conforme as leis em vigor. Sem dúvida, trata-se de uma política pública fundamental para democratizar o acesso à informação e assegurar a defesa dos direitos do consumidor.

Importante ressaltar que o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor diz sobre a **Política Nacional de Relações de Consumo**, que “tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo” (Brasil, 1990). A ampliação da rede é uma ação que auxilia na estruturação da Política Nacional de Relações de Consumo. De acordo com Olivindo e Santana (2020), a Política Nacional de Relações de Consumo é essencial para equilibrar as relações jurídicas de consumo, garantindo justiça social e promovendo a cidadania, uma vez que todos nós consumidores temos um direito fundamental vinculado à dignidade humana.

Neste sentido, o **Projeto Balcão do Consumidor** está em consonância com a Política Nacional de Relações de Consumo e, concomitantemente, com as diretrizes da política estadual de defesa do consumidor, promovendo a **descentralização do atendimento** e a **interiorização das ações** do PROCON-RJ. A presença física e digital do Estado, por meio dos postos avançados do Balcão, representa um avanço na consolidação de uma governança mais próxima do cidadão, transparente e responsiva, em linha com os objetivos da Estratégia de Governo Digital, do Plano de Integridade da SEDCON-RJ e das normativas sobre dados abertos e controle social.

Retomando o decreto nº 48.882 (Rio de Janeiro, 2024), em seu artigo 17º, inciso III, diz que a Gestão de Integridade tem a competência de elaborar o **Plano de Integridade da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro**. Um dos objetivos estratégicos do Plano de Integridade da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro (SEDCON-RJ, 2025) é “desenvolver estratégias para garantir que as políticas de proteção ao consumidor sejam implementadas de forma eficaz e abrangente” (p. 8). Acreditamos que esse propósito está alinhado ao **Projeto Balcão do Consumidor**.

O **Projeto Balcão do Consumidor** irá colocar força no atendimento ao consumidor, na orientação técnica e jurídica para todos aqueles que demandarem, na mediação e solução de conflitos e na difusão de informação qualificada ao consumidor. Neste sentido, o projeto visa oferecer orientação técnica aos consumidores que enfrentem quaisquer situações que necessitem da intervenção do poder público estadual de forma a assegurar os seus direitos previstos na legislação vigente, em especial o Código de Defesa do Consumidor.

Levando em consideração reflexões sobre a instalação do Balcão do Consumidor em **Casca (RS)**, Belenzier (2022) aponta como o projeto contribui para a **desjudicialização dos conflitos** de consumo, a **pacificação** social das disputas, a **proteção da parte vulnerabilizada** nas relações de consumo (os consumidores) e o **fortalecimento da formação jurídica humanizada** entre os envolvidos. Além disso tudo, é um espaço de **educação para o consumo**, promovendo atividades de conscientização do consumo. Não é algo tão diferente do que ocorreu em Três Passos (RS), caso em que Schneider, Mendonça e Voos (2017) indicam que o convênio entre a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, o Ministério Público e o município conseguiram uma eficiência de cerca de **70% de casos resolvidos extrajudicialmente**.

Ao implantar unidades de atendimento em todo o Estado do Rio de Janeiro, o PROCON-RJ assegura aos cidadãos um canal físico e digital de acesso ao Poder Público. Com postos avançados do órgão estadual de Defesa do Consumidor, garante-se o respeito aos direitos dos consumidores nas relações com prestadores de serviços e fornecedores — tanto em operações presenciais quanto online. Essa estrutura promove o equilíbrio nas relações de consumo e o bem comum, em conformidade com a legislação que instituiu o PROCON-RJ.

O **Balcão do Consumidor** representa, assim, não apenas um mecanismo de atendimento e mediação, mas também uma ferramenta estruturante de **cidadania, inclusão e participação social, controle público e modernização administrativa**, contribuindo para a consolidação de uma política pública de alcance estadual com foco na equidade, na transparência e na justiça social.

A execução do **Projeto Balcão do Consumidor** por meio de parceria com **organização da sociedade civil** reforça a **natureza colaborativa da política pública**, ao conjugar a capacidade técnica do Estado com a capilaridade territorial, a experiência comunitária e a flexibilidade operacional das OSCs. Trata-se de um modelo que fortalece o pacto federativo e a governança compartilhada.

O CPASC é uma organização que planeja, gere e executa programas, projetos e ações de forma eficaz e eficiente na gestão de recursos financeiros e humanos. Através de práticas institucionais inclusivas e voltadas ao desenvolvimento social e humano, as atividades são voltadas para garantir direitos, prioritariamente das populações vulnerabilizadas. Por essa razão, é uma organização com capacidade de gerir o **Projeto Balcão do Consumidor**.

As ações previstas nesta proposta também guardam consonância com os objetivos estratégicos definidos pelo **Plano de Integridade da SEDCON-RJ**, conforme Decreto Estadual nº 48.882/2024, e, também, com o **Programa de Integridade do CPASC**, especialmente no que tange à ampliação da transparência, à descentralização do atendimento e à efetividade das políticas públicas de defesa do consumidor.

7. ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

A abrangência territorial do Lote I contempla as unidades de atendimento a serem implantadas na cidade do Rio de Janeiro, capital do Estado e região metropolitana.

Lote	Região	Unidades
LOTE I REGIÃO METROPOLITANA	Região Metropolitana Metro I (Capital) Metro II (Niterói e Baixada Fluminense)	Metro I – 08 unidades – Centro, Zona Sul, Zona Norte e Grande Tijuca, Barra e Jacarepaguá, e Zona Oeste Metro II – 05 unidades – São Gonçalo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Belford Roxo e Niterói

- O **Lote I** que abrange as cidades localizadas na **Região Metropolitana**, dividido em:
 - Metro I (Capital) com **08 unidades de atendimento**; e
 - Metro II (Baixada Fluminense e Niterói) com **05 unidades**;
 - **Totalizando 13 unidades de atendimento do Projeto**.

ITEM	REGIÃO	UNIDADES	CIDADE SEDE
LOTE I	METROPOLITANA I (CAPITAL)	08	Rio de Janeiro: Centro (Área 1), Zona Sul (Área 2), Zona Norte e Grande Tijuca (Área 3), Barra e

E, também, oferecer apoio a entidades de defesa do consumidor e organizações sociedade civil atuando em parceria com outras entidades da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor.

9. OBJETIVOS

9.1. OBJETIVO GERAL

O objetivo geral do projeto é implementar e operacionalizar 13 (treze) unidades de atendimento ao consumidor, denominadas Balcão do Consumidor, referentes ao Lote I – Região Metropolitana, conforme as especificidades apresentadas neste Plano de Trabalho e seus anexos.

9.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos Específicos	Ações Correspondentes	Metas quantitativas (por unidade)	Resultados Esperados
1. Ampliar a capacidade do Estado para atender consumidores	Instalação de 13 unidades do Balcão do Consumidor	13 unidades em operação	Maior cobertura territorial da política pública de defesa do consumidor no RJ
2. Promover a defesa dos consumidores e harmonizar relações de consumo	Atendimento jurídico-técnico e mediação de conflitos	96 atendimentos/mês; 2 mediações com êxito/mês	Redução da judicialização de demandas simples e maior satisfação dos consumidores
3. Medir conflitos e prevenir litígios	Registro sistematizado das demandas; aplicação de protocolos de mediação	1.440 atendimentos/ano por unidade	Dados sistematizados através de relatórios para formulação de políticas públicas e redução de conflitos repetitivos
4. Desenvolver campanhas educativas sobre direitos do consumidor	Realização de campanhas, palestras e visitas educativas	6 campanhas/ano; 12 palestras/ano; 48 visitas comerciais/ano	Aumento da consciência cidadã e da cultura de consumo responsável
5. Organizar encontros com especialistas e a comunidade	Promoção de eventos comunitários	12 eventos por unidade/ano	Fortalecimento dos laços institucionais e legitimação do projeto junto à população
6. Garantir atendimento a grupos vulneráveis	Atendimento acessível, uso de linguagem simples e	13 unidades adaptadas com acolhimento a	Maior inclusão e equidade no acesso aos direitos do

	atendimento itinerante	idosos, mulheres e PcDs	consumidor
7. Promover escuta ativa e cidadania	Capacitação contínua da equipe e protocolos humanizados	100% da equipe capacitada em escuta e mediação	Atendimento humanizado e fortalecimento da cidadania em territórios com alto grau de vulnerabilidade
8. Monitorar e avaliar os impactos da política	Aplicação de pesquisas de satisfação, NPS e avaliações ex-post	≥75% de satisfação nos relatórios trimestrais	Transparência na execução, evidência de resultados e aprimoramento contínuo da política pública

10. METODOLOGIA

10.1. FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA E ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO

A metodologia adotada pelo CPASC para o **Projeto Balcão do Consumidor** baseia-se em uma abordagem interdisciplinar, territorializada — já que leva em consideração a realidade carioca e fluminense — e orientada por princípios de escuta ativa, mediação qualificada, linguagem acessível e promoção de direitos.

Levando em consideração as contribuições teóricas de Chauí (2000), ex-secretária de Cultura do município de São Paulo e filósofa brasileira, a cidadania se torna importante quando leva em consideração a escuta e a linguagem como seus instrumentos. Além disso, segundo Gohn (2008), a atuação da sociedade civil na mediação entre Estado e comunidade é fundamental e, desta forma, uma OSC pode auxiliar neste processo.

Além de nossa experiência adquirida em outros projetos, nos baseamos, fundamentalmente, nos trabalhos de pesquisa realizados por Gil (2002; 2008), considerado um dos pesquisadores mais influentes em desenvolvimento de pesquisas na área social.

A experiência do CPASC com ações realizadas anteriormente tem sua metodologia centrada no cuidado, no acolhimento e na mediação social. A atuação será realizada em polos fixos e unidades itinerantes estrategicamente distribuídas no território fluminense, com foco prioritário em públicos em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

10.2. ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO

- **Diagnóstico territorial participativo:** leitura social e institucional do território, com base em dados secundários (IBGE, DATARIO etc.) e articulação com lideranças comunitárias, escolas e equipamentos públicos.

- **Seleção e capacitação da equipe técnica:** equipes compostas por recursos humanos selecionados através de critérios técnicos e perfil comunitário. A capacitação incluirá CDC, mediação, atendimento humanizado e protocolos do PROCON-RJ.
- **Atendimentos ao público, presenciais e itinerantes:** recebimento de reclamações, intermediação com fornecedores, orientação jurídica/pedagógica e encaminhamentos formais.
- **Ações educativas comunitárias:** atividades mensais formativas voltadas para escolas, grupos de idosos, mulheres e jovens.

10.3. GESTÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A gestão será orientada por um sistema integrado de acompanhamento e avaliação, incluindo:

- Avaliação de marco zero (perfil da população, vulnerabilidades locais).
- Indicadores mensais de desempenho: número de atendimentos, taxa de resolutividade, eventos realizados.
- Pesquisa de satisfação com aplicação de Net Promoter Score (NPS).
- Avaliação ex-post de impacto social e eficácia das ações.

As informações serão consolidadas em relatórios trimestrais e final, com uso de ferramentas visuais e análise qualitativa.

10.4. ESTRATÉGIAS PARA SUPERAR DESAFIOS

Reconhecendo as desigualdades territoriais e a baixa cultura de denúncia, a metodologia prevê:

- Implementação de unidades móveis para regiões de difícil acesso.
- Produção de materiais com linguagem simples e recursos visuais.
- Capacitação continuada da equipe técnica em mediação e escuta sensível.
- Mobilização social ativa e articulação com redes locais de proteção e cidadania.

10.5. COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E RECURSOS HUMANOS

A estrutura de custos contempla:

- **Recursos Humanos:** equipe técnica multidisciplinar com remuneração de acordo com os valores de referência aplicáveis ao terceiro setor – Custo anual: R\$ 13.474.615,70.
- **Manutenção Predial:** fornecimento de suporte por meio de profissionais especializados em pequenos reparos nas instalações das unidades de atendimento do Projeto Balcão do Consumidor. Custo anual: R\$ 2.158.241,16
- **Serviço de limpeza e higiene:** fornecimento de mão de obra, materiais e equipamentos necessários voltados à preservação das condições de higiene, limpeza e conservação das unidades de atendimento. Custo anual: R\$ 1.205.873,52.

-
- **Serviço de vigilância desarmada e portaria:** contratação de empresa de prestação de serviços para o fornecimento de profissionais especializados para o controle de acesso às unidades. Custo anual: R\$ 3.309.072,00
 - **Eventos:** contratação de empresa especializada na realização de diferentes tipos de encontros como: palestras, workshops, ciclos de debates, confraternizações relacionadas às temáticas mais sensíveis e datas marcantes nas relações de consumo. Os serviços irão atender às demandas das unidades e, para tanto, será preparado um calendário de eventos de integração que apresentam simbolismo para determinadas questões. Custo anual: R\$ 3.491.842,44.
 - **Mobiliário e equipamentos:** mesas de escritório, cadeiras de escritório com rodízios, cadeiras de interlocutor, cadeiras para aguardar na espera, mesas de reunião, armários e estantes, bebedouros e demais utensílios necessários ao funcionamento do expediente das unidades de atendimento ao consumidor. E, ainda, os equipamentos tecnológicos necessários ao funcionamento como: computadores ou notebooks, teclados, mouses, estabilizadores de linha, nobreaks, impressoras multifuncionais (impressão, digitalização e cópias) em preto e branco e colorida, com fornecimento de cartuchos ou toners, outros cabos acessórios e demais periféricos. Aparelhos para sonorização e audiovisual: projetor multimídia, tela de projeção, TV 55” LED com sistema bluetooth e wifi, para o funcionamento das atividades a serem desenvolvidas no projeto. Custo anual: R\$ 1.734.310,44.
 - **Serviços de comunicação:** serviços que incluam assessoria de imprensa, gestão e ativação de mídias sociais, serviços de filmagem e fotografia e a implantação de um serviço que disponibilize uma plataforma exclusiva que permita a divulgação das ações, cursos, inscrições, criação de conteúdo, divulgação dos serviços e das mediações exitosas. Os quantitativos dos profissionais e serviços, consideram o número de unidades de atendimento e a distribuição geográfica. Custo anual: R\$ 923.000,04
 - **Locação de automóveis:** locação de veículos que irão permitir o deslocamento das equipes multidisciplinares para as visitas, para o atendimento às necessidades da equipe administrativa e operacional do projeto como a apresentação de 66 Governo do Estado do Rio de Janeiro Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor palestras, deslocamento para verificação de eventuais irregularidades de forma a encaminhar para a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor as eventuais constatações e, ainda, o transporte de material necessários à realização das atividades itinerantes. Os veículos do tipo unidade de atendimento móvel personalizado e vans serão compartilhados para atendimento às unidades do mesmo Lote. Custo anual: R\$ 3.096.397,20.
 - **Uniformes:** criação de uniformes, por meio de camisas e coletes de identificação que permitam a padronização de maneira uniforme de todo o staff gerencial, das equipes multidisciplinares, dos profissionais de atendimento e apoio operacional dos Balcões do Consumidor. Custo anual: R\$ 344.682,00.
 - **Treinamento e palestra:** Realização de palestras mensais em cada unidade de atendimento do Projeto Balcão do Consumidor, realizadas por profissionais especializados em diferentes temáticas relacionadas aos direitos e a promoção da defesa dos consumidores, bem como 72 os aspectos relacionados às relações de consumo que envolvem consumidores, fornecedores e empresas prestadoras de serviços, voltados aos cidadãos, empresários, organizações de proteção e defesa do consumidor, agentes públicos ou privados e membros da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor. Custo anual: R\$ 1.204.800,00
 - **Serviços Gráficos:** serviços de produção de material gráfico e de divulgação do projeto com fornecimento de programação visual, banners, faixas, backdrops, cartazes, folders, flyers e crachás

de identificação e a confecção de Códigos de Defesa do Consumidor e material informativo. Custo anual: R\$ 1.124.820,12.

- **Custos Indiretos e demais despesas:** despesas ligadas à execução da parceria que tenham impacto na rotina de funcionamento da OSC e demais despesas ligadas à execução da proposta que não estejam elencadas. Custo anual: R\$ 2.231.164,67.

Importante ressaltar que os valores referentes aos custos serão explicitados na seção 16 Custos.

10.6. SUSTENTABILIDADE, INOVAÇÃO E ACESSIBILIDADE

O Projeto Balcão do Consumidor, proposto pela CPASC, parte de um compromisso ético e estratégico com a **responsabilidade socioambiental**, a **inovação no serviço público** e a **promoção de acessibilidade plena**. A proposta busca responder de maneira criativa aos desafios históricos de desigualdade no acesso à informação e à proteção dos direitos do consumidor, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

Com a expertise adquirida em outros projetos, podemos garantir a oferta de um caráter inovador, que se proponha o alinhamento necessário entre desenvolvimento econômico, sustentabilidade e meio ambiente, ao valorizá-lo como patrimônio ambiental e assim, pensar, agir e protagonizar ações consequentes e efetivas que, de forma solidária e sustentável, contribuam para um estado economicamente desenvolvido, socialmente inclusivo e ambientalmente equilibrado.

INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

Diante das complexidades territoriais e da baixa cultura de formalização de queixas por parte de consumidores, o projeto adota soluções inovadoras como o modelo híbrido de atendimento: **unidades fixas e ações itinerantes em vans adaptadas**, que permitirão a interiorização do atendimento a comunidades distantes, favelas e zonas de difícil acesso. Adicionalmente, serão utilizadas tecnologias simples e eficazes para coleta de dados e monitoramento em tempo real, promovendo transparência e eficiência na gestão. Pretende-se utilizar ferramentas como Google Forms (formulários on-line) para promover de NPS de maneira simplificada, além da disponibilização de e-mail e WhatsApp para contato.

A prática da **escuta ativa** estruturada, inspirada em metodologias sociopedagógicas e restaurativas, será aplicada à mediação de conflitos de consumo. A escuta ativa, conforme artigo de Moura e Brandão (2024), vai além de ouvir o que está sendo dito, sendo uma ferramenta de escuta atenta, empática e sensível que busca entender as perspectivas de quem está falando. Essa forma de comunicação pode ser uma chave fundamental para construir vínculos sociais e para o sucesso de iniciativas como o Projeto Balcão do Consumidor.

Como consequências, a escuta ativa garante o enriquecimento do relacionamento com as comunidades atendidas, a ampliação de possibilidade de diálogos e a geração de confiança com o público atendido. Dessa forma, acreditamos que pode se tornar uma oportunidade de identificar

demandas não expressas e mapear problemas comuns nas regiões de atendimento, criando uma atuação mais personalizada no território.

Além disso, serão produzidos materiais informativos acessíveis, com **linguagem simples** e elementos visuais facilitadores, ampliando o alcance da informação a públicos com baixa escolaridade e difícil compreensão. Com isso, a articulação com redes locais será de extrema importância como unidades de ensino municipal e estadual, CRAS, CREAS, Unidades de saúde, instituições filantrópicas e religiosas, associações de moradores e coletivos/movimentos sociais e culturais, onde garantirão que soluções sejam territorializadas e co-construídas com a população.

A linguagem simples será adotada como diretriz transversal do Projeto Balcão do Consumidor. Isso significa que todo o conteúdo informativo, os atendimentos, os formulários e os materiais pedagógicos serão elaborados com base em princípios de clareza, concisão, organização lógica e foco no usuário. A adoção dessa abordagem visa não apenas promover a acessibilidade comunicacional, mas também reduzir a desigualdade informacional entre consumidor e fornecedor, conforme preconizam o CDC e os princípios da administração pública. Para a promoção dessa linguagem, será adotado o “Manual de linguagem simples” (Roedel, 2024) para adaptar textos do projeto Balcão do Consumidor.

SUSTENTABILIDADE

O CPASC assume o compromisso de integrar práticas sustentáveis no planejamento e execução do projeto. Isso inclui:

- **Redução do consumo de papel**, priorizando a digitalização de processos e o uso de sistemas eletrônicos para registro e arquivamento.
- **Eficiência energética** nas unidades, com uso de iluminação LED e orientação sobre consumo consciente de água e energia.
- **Descarte ambientalmente adequado**, com implantação de coleta seletiva nas unidades e conscientização sobre o correto descarte de resíduos eletrônicos e recicláveis.

Essas ações reafirmam o compromisso do projeto com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, sobretudo os que tratam de cidades sustentáveis, educação de qualidade e consumo responsável.

O Projeto Balcão do Consumidor, por sua natureza pública, territorializada e orientada à equidade, contribui de forma direta com diversas metas da **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**, estabelecida pela Organização das Nações Unidas (ONU) e adotada pelo Brasil como diretriz para formulação de políticas públicas (ONU, 2025).

As ações previstas nesta proposta dialogam com os seguintes ODS:

- **ODS 4 – Educação de Qualidade:** As ações educativas mensais (palestras, campanhas, oficinas e rodas de conversa) promovem o letramento dos consumidores em direitos básicos e contribuem para o empoderamento cidadão. *Meta relacionada: 4.7 – Assegurar que todos*

adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover estilos de vida sustentáveis, direitos humanos e cidadania global.

- **ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico:** O Projeto Balcão do Consumidor pode auxiliar na defesa contra abusos financeiros, como cobranças indevidas e cláusulas abusivas em contratos. *Meta 8.10: Fortalecer a capacidade das instituições financeiras para incentivar o acesso aos serviços bancários e financeiros para todos.*
- **ODS 10 – Redução das Desigualdades:** O projeto atua de forma explícita para diminuir desigualdades sociais e territoriais, ao oferecer atendimento gratuito e qualificado em regiões marcadas pela ausência de equipamentos públicos, priorizando grupos em situação de vulnerabilidade (como idosos, mulheres, pessoas com deficiência e comunidades periféricas). *Meta relacionada: 10.2 – Empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos.*
- **ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis** Ao descentralizar os atendimentos para territórios pouco assistidos, o projeto contribui para uma urbanização mais inclusiva, segura, resiliente e participativa. *Meta relacionada: 11.3 – Aumentar a urbanização inclusiva e a capacidade de planejamento participativo.*
- **ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis:** O projeto fomenta a reflexão sobre práticas de consumo consciente e sustentável, por meio de campanhas educativas que abordam temas como o uso excessivo de crédito, segurança alimentar e descarte consciente. *Meta relacionada: 12.8 – Assegurar que as pessoas tenham informações relevantes para o desenvolvimento sustentável.*
- **ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes:** A mediação de conflitos e a escuta qualificada promovem o acesso à justiça em sua dimensão comunitária e cotidiana, garantindo um atendimento ético, restaurativo e institucionalmente fortalecido. *Meta relacionada: 16.3 – Promover o Estado de Direito e assegurar o acesso à justiça para todos.*
- **ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação:** A execução do projeto ocorre em regime de colaboração entre a Autarquia de Defesa do Consumidor (PROCON-RJ), a OSC CPASC e os diversos equipamentos públicos locais, o que reforça a lógica de governança compartilhada. *Meta relacionada: 17.17 – Incentivar parcerias eficazes entre o setor público, setor privado e sociedade civil.*

ACESSIBILIDADE

A universalização do acesso é um princípio estruturante desta proposta. Todas as unidades, fixas e móveis, seguirão os princípios do desenho universal. Quando falamos em acessibilidade, várias interpretações são possíveis. Para efeitos deste plano de trabalho, sugerimos uma primeira compreensão trabalhada na norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 9050 (2020):

Acessibilidade [é a] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado, de uso

coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. (ABNT, 2020, p. 2)

Neste caso, trata-se da acessibilidade arquitetônica. No entanto, conforme exposto no site da Fundação Dorina Nowill para Cegos (FUNDAÇÃO DORINA NOWILL, 2025), existem vários outros tipos de acessibilidade, sendo que eles contabilizam 7 (sete) tipos diferentes: atitudinal, arquitetônica, comunicacional, instrumental, metodológica, natural e programática. Dentro da perspectiva do projeto, pensamos em algumas soluções de acessibilidade:

- **Acessibilidade arquitetônica**, com rampas, portas largas, banheiros adaptados e sinalização tátil.
- **Acessibilidade comunicacional**, incluindo informativos em formatos ampliados, áudio, braille e Libras, além de atendimento mediado por intérpretes quando necessário.
- **Acessibilidade atitudinal**, com capacitação da equipe em empatia, acolhimento e diversidade, promovendo um ambiente inclusivo para pessoas idosas, com deficiência, com baixa escolaridade ou em situação de vulnerabilidade social.

Essa abordagem promove uma política pública moderna, sensível às realidades sociais e comprometida com a justiça social, em conformidade com o Plano de Integridade da SEDCON-RJ e os marcos legais de proteção aos direitos do consumidor.

11. DESCRIÇÃO DE AÇÕES DO PROJETO

11.1. CRONOGRAMA DE AÇÕES

O cronograma de ações a seguir representa todas as ações do projeto, organizadas dentro de 12 (doze) meses.

Ações	Meses											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Realizar o planejamento das atividades e ações de implantação do projeto, alinhando em conjunto com o PROCON-RJ												
Diagnóstico territorial e articulação com parceiros locais												
Estruturar o plano de contratações de serviços e aquisições de materiais e equipamentos												
Realizar processo seletivo para contratação de equipe técnica e profissionais de apoio para a realização dos trabalhos e												

Horário	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
08h – 09h	Planejamento / equipe	Atendimento ao público	Atendimento ao público	Atendimento ao público	Atendimento ao público
09h – 12h	Atendimento ao público	Atendimento ao público	Atendimento ao público	Atendimento ao público	Atendimento ao público
12h – 13h	Intervalo	Intervalo	Intervalo	Intervalo	Intervalo
13h – 17h	Atendimento ao público	Atendimento ao público	Ação educativa	Atendimento ao público	Atendimento ao público
17h – 18h	Encaminhamentos / registros	Palestra / Ação itinerante	Palestra / Ação itinerante	Encaminhamentos / registros	Planejamento semanal

11.3. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

- Estruturação do espaço físico das unidades de atendimento do Balcão do Consumidor.
- Capacitação da equipe de atendimento em legislação consumerista e técnicas de mediação.
- Divulgação do serviço através de campanhas de marketing e parcerias com órgãos governamentais e entidades da sociedade civil.
- Realização de atendimentos presenciais, telefônicos e virtuais (canais internet).
- Mediação e conciliação de conflitos entre consumidores e fornecedores.
- Elaboração e distribuição de materiais informativos sobre os direitos do consumidor.
- Realização de campanhas educativas e palestras em escolas, empresas e comunidades.
- Orientação técnica e jurídica quanto aos procedimentos relacionados às questões conflituosas nas relações de consumo.
- Acompanhamento das denúncias ou reclamações por meio de visitas aos estabelecimentos denunciados.
- Monitoramento e avaliação contínua das atividades do projeto.

11.4. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES

a) Campanhas Educativas

Objetivo: Capacitar a população fluminense em gestão financeira pessoal, prevenção ao endividamento e consumo consciente.

Metodologia: Carga Horária: 15 horas semanais, divididas em módulos temáticos. | **Formato:** Aulas teóricas e práticas, disponibilizadas em ambiente digital para ampliar o acesso. | **Conteúdo Programático:** Planejamento financeiro, orçamento pessoal, poupança e investimento, direitos do consumidor, entre outros. | **Recursos Didáticos:** Vídeos, e-books, infográficos e simuladores financeiros. | **Avaliação:** Testes de conhecimento e projetos práticos de planejamento financeiro.

Estratégia: Parcerias com instituições financeiras e educacionais para desenvolvimento de

conteúdo. | Utilização de plataformas de EAD para facilitar o acesso e a interatividade. | Campanhas de divulgação nas redes sociais e mídia local para incentivar a participação.

b) Mentorias – “Superendividamento”

Objetivo: Oferecer orientação personalizada para indivíduos endividados, visando a reestruturação financeira.

Metodologia: Formato: atendimentos individuais, realizados tanto presencialmente quanto online. | Etapas: Diagnóstico financeiro, identificação de dívidas, negociação com credores, e elaboração de um plano de pagamento. | Ferramentas: Planilhas de orçamento, guias de negociação de dívidas, e calendário de pagamentos.

Estratégia: Treinamento de mentores especializados em finanças pessoais e negociação de dívidas. | Orientações passo a passo para evitar o superendividamento. | Parcerias com agências de crédito e instituições financeiras para facilitar renegociações.

c) Sala de Conciliação

Objetivo: Facilitar a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores, promovendo acordos justos e eficazes.

Metodologia: Formato: Reuniões presenciais de mediação, conduzidas por conciliadores treinados. | Processo: Identificação do conflito, apresentação das posições, exploração de soluções e formalização de acordos. | Recursos: Salas equipadas para garantir a privacidade e o conforto das partes.

Estratégia: Capacitação contínua dos conciliadores em técnicas de mediação. | Divulgação dos serviços de conciliação para consumidores e fornecedores. | Monitoramento e avaliação dos acordos para garantir a satisfação das partes.

d) Sala de Soluções

Objetivo: Proporcionar um espaço adicional para a mediação e conciliação, com foco na resolução rápida de conflitos de menor complexidade.

Metodologia: Formato: atendimentos agendados e Walk-in, com a possibilidade de soluções no mesmo dia. | Processo: Triage rápida dos casos, sessões de mediação de curta duração, e registro imediato de acordos. | Recursos: Ambiente informal e acolhedor, com tecnologia de suporte para agilizar processos.

Estratégia: Implementação de um sistema de agendamento online para otimizar o fluxo de atendimentos. | Treinamento específico para conciliadores focados em eficiência e soluções pragmáticas. | Feedback constante dos usuários para aprimoramento dos serviços.

As atividades do projeto Balcão do Consumidor buscam não apenas **educar a população sobre finanças pessoais e direitos do consumidor**, mas também **oferecer soluções práticas e efetivas para o endividamento e conflitos de consumo**, contribuindo significativamente para o bem-estar econômico e social dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro.

11.5. PLANEJAMENTO DE EVENTOS

Abaixo, segue um planejamento de eventos a ser realizado, levando em consideração as metas estabelecidas. Visando organização e transparência, o planejamento está dividido em quatro blocos estratégicos, com ações recorrentes + eventos especiais para cumprir as metas com eficiência, previsibilidade e impacto territorial. Os eventos pensados aqui são para 1 (uma) unidade.

AÇÕES FIXAS		
Frequência	Ação	Descrição
Mensal (1x/mês)	Palestra comunitária	Em CRAS, escolas, igrejas, centros culturais. Tema conforme sazonalidade ou demanda local.
Mensal (4x/mês)	Visitas técnicas a estabelecimentos comerciais	Orientação educativa sobre o CDC, práticas abusivas, troca de informações com comerciantes.
Bimestral	Encontro com fornecedores locais	Rodas de conversa com empresários e prestadores para harmonização das relações de consumo.
Semestral	Escuta cidadã e oficinas de co-planejamento	Atividade de escuta com a população sobre temas relevantes e avaliação da atuação da unidade.

CAMPANHAS / DATAS ESTRATÉGICAS		
Mês	Ação / Campanha	Tema Foco
Março	Semana do Consumidor	Direitos básicos, canais de denúncia, mediação
Maio	Consumo e endividamento familiar	Renegociação, crédito, golpes bancários
Junho	Festas juninas com segurança e consumo consciente	Alimentos, vestuário, produtos sazonais
Agosto	Volta às aulas e consumo estudantil	Material escolar, transporte, mensalidades
Outubro	Consumo e direitos da pessoa idosa	Cobrança indevida, contratos, acessibilidade
Dezembro	Campanha de fim de ano: compre com consciência	Ofertas, golpes online, trocas, garantias

AÇÕES ITINERANTES			
Trimestre	Localização sugerida	Público-alvo principal	Observações

1º trimestre	Região rural ou comunidade isolada	Agricultores familiares, mulheres, jovens	Com apoio de escolas locais e CRAS
2º trimestre	Periferia urbana (favela ou loteamento)	Moradores sem acesso direto a serviços públicos	Alinhar com lideranças comunitárias
3º trimestre	Zona de alta vulnerabilidade social	Pessoas em situação de rua, beneficiários de programas	Ação intersetorial com assistência social e saúde
4º trimestre	Interior profundo do município	População com baixo acesso digital ou letramento	Usar metodologia visual e oral para orientações

AVALIAÇÃO E PARTICIPAÇÃO POPULAR		
Mês	Ação	Objetivo
Junho	Avaliação intermediária do ciclo	Levantar dados sobre atendimentos, satisfação e desafios
Dezembro	Prestação de contas comunitária	Apresentar resultados do ano e colher sugestões para o próximo ciclo

11.6. IMPACTO

Espera-se que o Projeto Balcão do Consumidor tenha **um impacto significativo na economia do Estado**, ao contribuir para a **redução do número de superendividados** ao **promover práticas de consumo sustentáveis**. E, por consequência, a melhoria na qualidade de vida da população, o fortalecimento da economia, a promoção do bem-estar e o desenvolvimento social. Além disso, ao educar os consumidores sobre seus direitos e deveres, o projeto contribui para a **criação de um ambiente de negócios mais justo e transparente**, incentivando a competição leal e a inovação.

12. RECURSOS HUMANOS

Os profissionais que farão parte da equipe do Lote I deverão:

1. Estar registrados nos respectivos conselhos profissionais e atender às normas e requisitos próprios de cada segmento.
2. Ter comprovação da capacidade técnica, com formação adequada ao serviço desempenhado, preferencialmente, com experiência nas áreas correlatas às atividades do projeto onde irão atuar.
3. Ser contratados no regime da Consolidação das Leis Trabalhistas, salvo quando se tratar de serviço especializado.

A seguir, indicamos os cargos e funções a serem exercidas nas unidades do Lote I, levando em consideração que os coordenadores serão responsáveis pelas atividades referentes ao Lote I e os demais cargos serão disponibilizados para cada uma das unidades de atendimento do projeto.

12.1. CARGOS E FUNÇÕES

1. **Coordenador de Projeto** (1) – Responsável pela implementação do projeto, planejar ações de acordo com os objetivos e metas pactuadas e realizar Relatórios de Execução do Objeto. Profissional com curso superior e, preferencialmente, especialização em gerenciamento de projetos, experiência prévia em projetos sociais e atividades de gestão, comprovados por atestados ou declarações ou instrumentos contratuais, com carga horária de 40 horas semanais.
2. **Coordenador Administrativo** (1) – Responsável pelas rotinas administrativas do projeto, da coordenação de logística e suprimentos das ações. Profissional com curso superior, preferencialmente, graduação em Administração, Direito, Gestão Pública ou outras áreas correlatas, com experiência em gestão de projetos, comprovada por atestados ou declarações ou instrumentos contratuais, e que tenha sensibilidade nas temáticas que atravessam a questão das relações de consumo, com disponibilidade de 40 horas semanais.
3. **Coordenador Técnico** (1) – Responsável pela implementação das atividades relacionadas às áreas de atuação: orientação técnica e jurídica; mediação e solução de conflitos; realização de cursos e palestras; e eventos de integração. Os Coordenadores atuarão de acordo com os objetivos e metas do projeto. Profissional com ensino superior, preferencialmente, nas áreas de Administração, Direito, Comunicação ou Ciências Humanas com registro no respectivo conselho da categoria profissional.
4. **Assistente de coordenação** (26) – Atuará como apoio das Coordenações (administrativa, técnica, projeto), garantindo a boa e regular execução das atividades, além de elaborar relatórios de acompanhamento e resultados de desempenho. Profissional, preferencialmente, com ensino superior em Ciências Humanas, Administração, Direito ou outras áreas, com experiência prévia em projetos.
5. **Técnico administrativo** (52) – Realizar o filtro de atendimento das principais questões apresentadas pelos interessados; auxiliará os coordenadores técnicos nas questões relacionadas ao desenvolvimento do projeto; acompanhamento dos recursos humanos de cada balcão do consumidor; realizar relatórios de acompanhamento; prestar informações concernentes à área administrativa do projeto. Profissional com Ensino Médio ou Superior e possuir conhecimentos das rotinas administrativas.
6. **Psicólogo** (13) – Profissional com formação em Psicologia e registro no Conselho Profissional, apto a atuar junto às questões que envolvem as relações de consumo em especial para o atendimento aos grupos vulneráveis como idosos, mulheres, grupos que sofrem discriminação, pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, dentre outros. Esses profissionais poderão compor a equipe de visitação do Balcão Consumidor.
7. **Orientador Jurídico** (52) – Profissional com graduação em direito e registro na OAB, com qualificação e experiência comprovada no atendimento à grupos especiais, conhecimento dos

aspectos ligados às relações de consumo. Orientar indivíduos e coletivos que precisem de apoio em situações derivadas de conflitos a partir das relações de consumo.

8. **Assistente Social** (13) – Profissional com formação em Serviço Social e registro no respectivo conselho da categoria profissional, com experiência no trabalho interdisciplinar, no atendimento individual e no acompanhamento e orientação a grupos especiais. Profissional que irá fazer parte da equipe de visitação.

9. **Intérprete de Libras** (13) – Profissional com formação em linguagem brasileira de sinais e experiência no atendimento ao público, no acompanhamento de grupos especiais.

10. **Auxiliar de Serviços Gerais** (26) – Profissional proativo, com boa capacidade de comunicação para atuar nas atividades operacionais do Balcão do Consumidor.

O quantitativo de profissionais estimado para o projeto foi baseado nas atividades propostas de modo a oferecer um serviço de qualidade com a maior eficiência possível. Nesse sentido, em face dos beneficiários do projeto, a estimativa de profissionais é voltada para prover orientação técnica, jurídica ou acompanhamento pelos profissionais especializados nos horários de funcionamento do projeto. Inicialmente, foram estabelecidos três grupos de atuação profissional que servem de parâmetro preliminar para a execução das atividades do projeto. No entanto, estas composições poderão ser alteradas com vistas à otimização dos recursos humanos e o alcance dos objetivos do projeto.

Em primeiro lugar, a **equipe de gestão administrativa e operacional** do Projeto Balcão do Consumidor é responsável pelo acompanhamento das atividades, orientação técnica e jurídica dos beneficiários e interessados, bem como o planejamento das atividades operacionais e eventuais da unidade, foi estimado um quantitativo de acordo com a previsão de atendimentos estimadas ao pleno funcionamento do projeto. A **equipe técnica** é responsável pelas atividades desenvolvidas em cada uma das unidades de atendimento. Ainda, considera-se a formação de **equipes multidisciplinares itinerantes**, que irão atuar nas visitas, em diferentes situações que podem ser objeto de denúncias ou reclamações para verificação e registro *in loco* das eventuais irregularidades e, posterior, encaminhamento à Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor para que sejam tomadas as medidas administrativas e legais pertinentes à cada caso. Abaixo, seguem as diferentes equipes organizadas no quadro a seguir, ressaltando que o quantitativo se refere à alocação por unidade, com exceção daquelas funções que tem quantidade única por lote, conforme explicitado:

Balcão do Consumidor	
Gestão Administrativa e Operacional	
Profissional	Quantidade (por unidade)
Coordenador de Projeto	01 (por lote)
Coordenador Administrativo	01 (por lote)
Assistente de Coordenação	01
Técnico Administrativo	01
Auxiliar de Serviços Gerais	01
Equipe Técnica	

Profissional	Quantidade (por unidade)
Coordenador Técnico	01 (por lote)
Assistente de Coordenação	01
Psicólogo	01
Orientador Jurídico	02
Técnico Administrativo	02
Intérprete de Libras	01
Equipe Itinerante	
Profissional	Quantidade (por unidade)
Assistente Social	01
Orientador Jurídico	02
Técnico Administrativo	01
Auxiliar de Serviços Gerais	01

13. PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O CPASC compreende que o sucesso do Projeto Balcão do Consumidor está intrinsecamente ligado à **qualidade** e ao **comprometimento de sua equipe**. Por isso, a organização adota uma Política de Gestão de Pessoas que visa atrair, selecionar, desenvolver e reter profissionais alinhados à sua missão e aos objetivos do projeto, garantindo um atendimento de excelência aos consumidores. O processo de recrutamento e seleção, em particular, é concebido com o mais alto rigor técnico e ético, assegurando a transparência em todas as suas etapas.

O principal objetivo deste processo seletivo é identificar profissionais não apenas com a formação e experiência técnica necessárias para as funções de atendimento, mediação e suporte administrativo nas unidades do Balcão do Consumidor, mas também com o perfil comportamental e os valores compatíveis com a cultura da CPASC e a natureza do serviço prestado. Isso inclui habilidades essenciais como a escuta ativa, empatia, capacidade de comunicação interpessoal, resolução de conflitos, organização e um forte compromisso com os direitos do consumidor e a inclusão social.

O processo de recrutamento e seleção será estruturado em fases subsequentes, garantindo uma avaliação abrangente dos candidatos:

1. Definição da Vaga e Perfil: Antes de qualquer divulgação, será realizada uma análise aprofundada da necessidade de cada posição, com base no escopo do Projeto Balcão do Consumidor e nas especificidades de cada Lote (Região Metropolitana e Regiões Interior).

Serão elaboradas descrições detalhadas dos cargos, especificando as responsabilidades, os requisitos obrigatórios (acadêmicos e de experiência) e as competências comportamentais desejáveis. Esta etapa é fundamental para guiar todo o processo e garantir a clareza para os potenciais candidatos.

2. Recrutamento e Divulgação Ampla: A atração de talentos será pautada pela abrangência e pela diversidade. A CPASC utilizará múltiplos canais para a divulgação das vagas, assegurando o acesso equitativo à informação. Isso incluirá o website institucional da CPASC, plataformas de empregos online, parcerias com universidades e instituições de ensino, redes sociais profissionais e, quando estratégico, canais de comunicação em comunidades locais para fomentar a empregabilidade local e a diversidade da equipe.

3. Etapas de Seleção Rigorosas e Transparentes: A fase de seleção propriamente dita será composta por diferentes instrumentos de avaliação para garantir uma análise multifacetada dos candidatos:

- **Triagem Curricular:** Uma análise criteriosa dos currículos para verificar o atendimento aos pré-requisitos técnicos e experiências.

- **Testes e Avaliações:** Serão aplicados testes de conhecimentos específicos relacionados ao Direito do Consumidor, técnicas de atendimento e, quando pertinente, avaliações psicológicas ou comportamentais conduzidas por profissionais habilitados. O objetivo é mensurar não apenas o conhecimento, mas também as habilidades socioemocionais cruciais para a função.

- **Dinâmicas de Grupo e Estudos de Caso:** Para vagas que exijam interação e resolução de problemas em equipe, serão promovidas dinâmicas de grupo ou estudos de caso que simulem situações do cotidiano do Balcão do Consumidor, permitindo a observação das competências interpessoais e da capacidade de tomada de decisão.

- **Entrevistas:** Serão realizadas entrevistas individuais, inicialmente com a área de Recursos Humanos para um alinhamento de perfil e valores, e posteriormente com os gestores diretos do projeto, focando em experiências, aspirações e aprofundamento das competências técnicas e comportamentais.

- **Verificação de Referências:** Poderá ser realizada a checagem de referências profissionais para validar as informações e obter *feedback* sobre o desempenho em experiências anteriores.

4. Decisão, Contratação e Integração: A escolha final será baseada em uma análise consolidada de todas as etapas do processo, priorizando a adequação do candidato ao perfil da vaga e ao ambiente da CPASC. Após a formalização da oferta e contratação, será implementado um programa de *onboarding* estruturado. Este programa visa a acolhida do

novo colaborador, sua integração à equipe e à cultura organizacional, e, crucialmente, um treinamento aprofundado nas metodologias específicas do Balcão do Consumidor, incluindo os protocolos de atendimento, o uso dos sistemas e, em especial, a aplicação da escuta ativa e afetiva, elemento central na filosofia do projeto.

O CPASC reitera que todo o processo será conduzido com **absoluta transparência**, desde a ampla divulgação das vagas e dos critérios de seleção até a comunicação dos resultados, garantindo aos candidatos o acesso às informações pertinentes e o direito a recursos, conforme as melhores práticas de governança e as exigências legais para entidades do Terceiro Setor. Este compromisso assegura que a equipe do Balcão do Consumidor será formada pelos profissionais mais capacitados e dedicados a servir o cidadão fluminense com excelência e ética.

14. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DAS METAS

A avaliação e monitoramento das metas serão feitas através de dois eixos: através de indicadores e acompanhamento de metas e da matriz com produtos, indicadores e metas, sendo que neste último são indicadas as formas de verificação.

14.1. INDICADORES E ACOMPANHAMENTO DE METAS

Com o objetivo de garantir eficácia, controle e avaliação contínua do projeto, será adotado um sistema de monitoramento baseado em metas quantitativas e indicadores de desempenho, conforme o quadro a seguir:

Produto	Indicador	Fórmula	Fonte de Verificação	Meta Mensal (por unidade)
Atendimentos	Nº realizados	Média de 6 por dia útil	Relatório mensal da CPASC	96
Mediações	Nº com êxito	Mediações resolvidas ÷ realizadas	Relatório mensal da CPASC	2
Materiais distribuídos	Quantidade distribuída	Soma mensal	Relatório + registro fotográfico	200
Campanhas educativas	Nº com ≥ 100 participantes	1 bimestral	Relatório + listas de presença	5 por ano
Palestras	Nº realizadas	1 por mês	Cronograma + fotos	12 por ano
Visitas comerciais	Nº realizadas	4 por mês	Relatório + formulário padronizado	36 por ano
Eventos comunitários	Nº realizados	1 por mês	Relatório	12 por ano

			com comprovação visual	
Pesquisas de opinião	% de satisfação	$(\text{Satisfeitas} \div \text{Total}) \times 100$	Relatório independente	$\geq 75\%$ por trimestre

14.2. MATRIZ DE PRODUTOS, INDICADORES E METAS

A seguir, apresenta-se a matriz consolidada de metas e indicadores que norteará o monitoramento do projeto, conforme parâmetros estabelecidos no Plano de Trabalho de referência:

Produto Parcial	Objetivo do Indicador	Indicador	Fórmula / Referência	Fonte de Verificação
Atendimentos	Realizar atendimentos à população	Nº de atendimentos realizados	$06/\text{dia} - 30/\text{semana} - 120/\text{mês} (80\% = 96/\text{mês})$	Relatório de Execução
Mediações	Realizar mediações e soluções de conflitos	Nº de mediações com êxito	$2/\text{mês} - 24/\text{ano} (75\% = 18/\text{ano})$	Relatório de Execução
Material Informativo	Distribuir material educativo e orientativo	Quantidade de material distribuído	$250 \text{ materiais/mês} (80\% = 200)$	Relatório de Execução + registros
Campanhas Educativas	Promover ações de educação para o consumo	Nº de campanhas realizadas	$1 \text{ campanha bimestral} - 6/\text{ano} (80\% = 5/\text{ano})$	Relatório de Execução
Palestras	Realizar palestras de orientação	Nº de palestras realizadas	$1/\text{mês} - 12/\text{ano}$	Relatório de Execução
Visitas a Estabelecimentos	Acompanhar práticas comerciais e orientar	Nº de visitas realizadas	$4/\text{mês} - 48/\text{ano} (75\% = 36/\text{ano})$	Relatório de Visitas
Eventos	Promover fóruns e encontros públicos	Nº de eventos realizados	$1/\text{mês} - 12/\text{ano}$	Relatório de Eventos
Pesquisas de Opinião	Aferir grau de satisfação do público	Percentual de satisfação	Mínimo de 75% das avaliações satisfatórias por ciclo trimestral	Relatório da Pesquisa

14.3. ESTIMATIVA GLOBAL DE ALCANCE DO PROJETO

Com base nas metas mensais por unidade e na projeção de 13 polos de atendimento, estima-se que o Projeto **Balcão do Consumidor** realizará ao longo de 12 meses os seguintes resultados consolidados:

Ação / Produto	Projeção por Unidade (Ano)	Total Geral Anual (13 Unidades)
Atendimentos ao público	1.440 atendimentos	18.720 atendimentos
Mediações com êxito	24 mediações	312 mediações
Distribuição de material informativo	3.000 unidades	39.000 materiais
Campanhas educativas	6 campanhas / 12.000 pessoas alcançadas)	78 campanhas / 156.000 pessoas alcançadas
Palestras	12 palestras / 600 participantes	156 palestras / 7.800 participantes
Visitas a estabelecimentos comerciais	48 visitas	624 visitas
Eventos comunitários	12 eventos / 3.600 atendimentos	156 eventos / 46.800 participantes
Total estimado de atendimentos	—	Aprox. 268.632 atendimentos/ano

15. PARCERIAS

- Associações de Moradores – Articulação para fomento de atividades de fortalecimento da convivência comunitária.

- APAR – Associação Patrulha Jovem do Rio – Cooperação técnica para o Programa de Aprendizagem.

- PUC Rio – Cooperação técnica, campo de pesquisa e de estágio do Curso de Pós-Graduação em Violência Doméstica do Departamento de Serviço Social.

- Faculdade Celso Lisboa – Cooperação Técnica para estágio dos alunos do curso de Psicologia no SCFV RE-CRIAR-TE.

- FEBIEX/RJ – Federação Estadual das Instituições de Reabilitação do Estado do Rio de Janeiro.

- Conselhos Tutelares – Aperfeiçoamento do fluxo de atendimento e fortalecimento entre os órgãos para estudo de casos.

- Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) – Estabelecimento de acordos para a complementaridade das ações, através de encaminhamentos e utilização de espaços e atividades conjuntas.

- Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) – Estabelecimento de acordos para a complementaridade das ações.

- Coordenação de Saúde Mental da Área Programática 2.2 – Participação no Fórum de Saúde Mental da região visando o aperfeiçoamento do fluxo de atendimentos e a promoção da intersetorialidade.

- Hospital do Andaraí – Complementaridade para o atendimento em rede.

- Hospital Municipal Infantil Menino Jesus – Complementaridade para o atendimento em rede, destacando-se o fato desta unidade de saúde ser referência no município do Rio de Janeiro para crianças e adolescentes.

- Clínica da Família Odaléa Firmino Dutra – Complementaridade para o atendimento em rede às crianças e adolescentes, pessoas idosas atendidos pelo Projeto RE-CRIAR-TE (Serviço de Convivência e de Fortalecimento de Vínculos) das comunidades do Complexo do Andaraí e Nova Divinéia.

- Fórum Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fórum Rio DCA) – Colaboração para a mobilização da Sociedade Civil pelo controle social dos direitos humanos de crianças e adolescentes.

- Comitê Local para os Megaeventos – Integração pela garantia de direitos humanos de crianças e adolescentes, destacando a participação junto ao Grupo de Trabalho de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.

- Diretoria da Pessoa com Deficiência da OAB/RJ – Encaminhamento de casos para atuação em rede.

16. CUSTOS

QUADRO GERAL DE DESPESAS E ESTIMATIVAS - BALCAO DO CONSUMIDOR

Descrição da Despesa		Custo	
		Mensal (R\$)	12 meses
a	Serviço de Manutenção Predial	R\$ 179.853,43	R\$ 2.158.241,16
b	Serviço de Limpeza, Higiene e Conservação e áreas externas com fornecimento de mão de obra, materiais e equipamentos necessários;	R\$ 100.489,46	R\$ 1.205.873,52
c	Serviço de Vigilância Desarmada (vigia e portaria)	R\$ 275.756,00	R\$ 3.309.072,00
d	Eventos (Workshops, foruns e Confraternizações)	R\$ 290.986,87	R\$ 3.491.842,44
e	Locação de Mobiliário e Equipamentos	R\$ 144.525,87	R\$ 1.734.310,44
f	Serviço de Comunicação, Mídias Sociais, Fotografia e Videos	R\$ 76.916,67	R\$ 923.000,04
g	Locação de automveis	R\$ 258.033,10	R\$ 3.096.397,20
h	Uniformes	R\$ 28.723,50	R\$ 344.682,00
i	Treinamento e Palestras	R\$ 100.400,00	R\$ 1.204.800,00
j	Serviços Gráficos	R\$ 93.735,01	R\$ 1.124.820,12
Subtotal (1)		R\$ 1.549.419,91	R\$ 18.593.038,92
k	Pagamento de Pessoal (com o recolhimento dos encargos decorrentes) 1º Ano	R\$ 1.039.708,00	R\$ 12.476.496,02
l	Pagamento de empregados da estrutura administrativa da OSC (menos ou igual a 10%)	R\$ 83.176,64	R\$ 998.119,68
Subtotal (2)		R\$ 1.122.884,64	R\$ 13.474.615,70
m	Demais despesas para o funcionamento do equipamento não especificadas *(menor ou igual a 8% do Subtotal (1))	R\$ 92.965,19	R\$ 1.115.582,34
n	Custo Indiretos **(menor ou igual a 10% do Subtotal (1))	92.965,19	R\$ 1.115.582,34
Subtotal (3)		R\$ 185.930,39	R\$ 2.231.164,67

TOTAL LOTE I BALÇÃO DO CONSUMIDOR - 13 UNIDADES	R\$ 2.858.234,94	R\$ 34.298.819,29
--------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------

MENSAL UNIDADE BALÇÃO DO CONSUMIDOR LOTE I	R\$ 219.864,23	R\$ 2.858.234,94
		R\$ 34.298.819,29

Demonstrativo da Estimativa - Quadro de Recursos Humanos - Balção do Consumidor

Quadro de Pessoal

Cargos	Carga Horária Semanal	Salário Bruto Mensal	Quantidade	Salário Bruto Total
Coordenador de Projeto	40 horas	R\$ 7.369,00	1	7.369,00
Coordenador Administrativo	40 horas	R\$ 3.310,00	1	3.310,00
Coordenador Técnico	40 horas	R\$ 6.562,00	1	6.562,00
Assistente de Coordenação	40 horas	R\$ 2.109,00	26	54.834,00
Técnico Administrativo	40 horas	R\$ 2.373,00	52	123.396,00
Psicólogo	30 horas	R\$ 3.210,00	13	41.730,00
Orientador Jurídico	20 horas	R\$ 4.707,40	52	244.784,80
Assistente Social	30 horas	R\$ 3.564,53	13	46.338,89
Interprete de Libras	30 horas	R\$ 2.705,04	13	35.165,52
Auxiliar de Serviços Gerais	40 horas	R\$ 1.507,00	26	39.182,00
Subtotal "Pessoal"			198	602.672,21

Quadro de Estagiários

Cargos	Carga Horária Semanal	Salário Bruto Mensal	Quantidade	Salário Bruto Total
Estagiário	12 Horas	600,00	65	39.000,00
Jovem Aprendiz	20 Horas	1.100,00	0	
Subtotal "Estagiários"			65	39.000,00

Encargos e Provisão

Encargos Trabalhistas (9%)	54.240,50
INSS Empregador (20,00%)	0,00
Seguro Acidente de Trabalho (1,00%)	0,00
INSS Terceiros (5,80%)	0,00
FGTS (8,00%)	48.213,78
PIS (1,00%)	6.026,72
Encargos para Provisão (15,07%)	90.822,70
13º Salário (8,33%)	50.202,60
Encargos Trabalhistas sobre 13º Salário (2,98%)	17.959,63
1/3 de Férias (2,77%)	16.694,02
Encargos Trabalhistas sobre Férias (0,99%)	5.966,45
Verbas Rescisórias (26,79%)	161.455,89
Multa Rescisória FGTS (4,33%)	26.095,71
Aviso Prévio Indenizado (8,33%)	50.202,60
Encargos Trabalhistas* sobre Aviso Indenizado (2,90%)	17.477,49
13º Salário do Aviso Prévio Indenizado (8,33%)	50.202,60
Encargos Trabalhistas* sobre 13º Salário do Aviso Indenizado (2,90%)	17.477,49
Total de Encargos e Verbas Rescisórias (50,86%)	306.519,09

Subtotal "Salário Bruto" + "Encargos e Verbas Rescisórias"	909.191,30
-------------------------------------------------------------------	-------------------

Custo Mensal de Estagiário	39.000,00
Seguro Estágio (rateio mensal)	433,77

Custo de Vale Transporte (VT) Mensal	11.337,34
Custo de Vale Alimentação (VA) Mensal	79.745,60

Custo Mensal de Pessoal e Jovem Aprendiz - 12 meses	1.039.708,00
------------------------------------------------------------	---------------------

Custo 12 meses Pessoal e Jovem Aprendiz	12.476.496,05
------------------------------------------------	----------------------

Anexo - Quadro de Estimativa de Despesa - Recursos Humanos

Quadro de Pessoal				
Cargos	Carga Horária Semanal	Salário Bruto Mensal	Quantidade	Salário Bruto Total
Coordenador de Projeto	40 horas	RS 7.369,00	1	7.369,00
Coordenador Administrativo	40 horas	RS 3.310,00	1	3.310,00
Coordenador Técnico	40 horas	RS 6.562,00	1	6.562,00
Assistente de Coordenação	40 horas	RS 2.109,00	26	54.834,00
Técnico Administrativo	40 horas	RS 2.373,00	52	123.396,00
Psicólogo	30 horas	RS 3.210,00	13	41.730,00
Orientador Jurídico	20 horas	RS 4.707,40	52	244.784,80
Assistente Social	30 horas	RS 3.564,53	13	46.338,89
Interprete de Libras	30 horas	RS 2.705,04	13	35.165,52
Auxiliar de Serviços Gerais	40 horas	RS 1.507,00	26	39.182,00
Subtotal "Equipe Técnica"			198	602.672,21
Quadro de Estagiários				
Cargos	Carga Horária Semanal	Salário Bruto Mensal	Quantidade	Salário Bruto Total
Estagiário	12 Horas	600,00	65	39.000,00
Jovem Aprendiz	20 Horas	1.100,00	0	
Subtotal "Estagiários"			65	39.000,00
Total Pessoal			263	641.672,21

Nº de Dias Úteis	VT por Dia	Desconto	Valor VT
22	2	0,06	4,30
Nº de Dias Úteis	VA por Dia	Desconto	Valor VA
22	1	4,60	23,00
Nº de Dias Úteis	VT por Dia	Desconto	Valor VT
8	2	0,06	4,30
Nº de Dias Úteis	VA por Dia	Desconto	Valor VA
8	1	4,60	23,00

Planilha Auxiliar para Cálculo de VT e VA					
Vale Transporte			Vale Alimentação		
RS VT por mês	Desconto Máx. VT	Subsídio VT PCM	RS VA por mês	Desconto VA	Subsídio VA PCM
189,20	442,14	0,00	506,00	101,20	404,80
189,20	198,60	0,00	506,00	101,20	404,80
189,20	393,72	0,00	506,00	101,20	404,80
4.919,20	3.290,04	1.512,75	13.156,00	2.631,20	10.524,80
9.838,40	7.403,76	2.434,64	26.312,00	5.262,40	21.049,60
2.459,60	2.503,80	0,00	6.578,00	1.315,60	5.262,40
9.838,40	14.687,09	0,00	26.312,00	5.262,40	21.049,60
2.459,60	2.780,33	0,00	6.578,00	1.315,60	5.262,40
2.459,60	2.109,93	349,67	6.578,00	1.315,60	5.262,40
4.919,20	2.350,92	2.568,28	13.156,00	2.631,20	10.524,80
37.272,40	35.718,19	6.865,34	99.682,00	19.936,40	79.745,60
Planilha Auxiliar para Cálculo de VT e VA					
Vale Transporte			Vale Alimentação		
RS VT por mês	Desconto Máx. VT	Subsídio VT PCM	RS VA por mês	Desconto VA	Subsídio VA PCM
4.472,00	0,00	4.472,00	0,00	0,00	0,00
4.472,00	0,00	4.472,00	0,00	0,00	0,00
41.744,40	35.718,19	11.337,34	99.682,00	19.936,40	79.745,60



Cronograma de Desembolso - Balção do Consumidor - Lote I		
Parcela	Parcela Trimestral	Data do Pagamento
1º Parcela	R\$ 11.147.116,27	Setembro/2025
2º Parcela	R\$ 7.717.234,34	Dezembro/2025
3º Parcela	R\$ 7.717.234,34	Março/2026
4º Parcela	R\$ 7.717.234,34	Junho/2026

17. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050:2020** – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ANDRADE, T. L. S.; CARVALHO, L. M. A vulnerabilidade linguística como um direito básico do consumidor: diálogos possíveis entre o Direito e a Linguagem. **Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 92, p. 179-192, 2024.

BELENZIER, J. S. **Os meios alternativos de resolução de conflitos nas relações consumeristas: o caso do Balcão do Consumidor de Casca**. 2022. 23 f. Monografia (Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais). Curso de Direito. Universidade de Passo Fundo, Casca, 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 26 jun. 2025.

CEPERJ. **Divisão Político-Administrativa e Área Municipais**. Rio de Janeiro: CEPERJ, 2025. 1 mapa, color. Escala 1:500.000. Disponível em: <https://www.rj.gov.br/ceperj/sites/default/files/arquivos-paginas/areas.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2025.

CHAUÍ, M. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000.

DATARIO. Censo 2022: População e domicílios por bairros (dados preliminares). **DATARIO**, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://www.data.rio/datasets/fd354740f1934bf5bf8e9b0e2b509aa9/explore>. Acesso em: 26 jun. 2025.

FUNDAÇÃO DORINA NOWILL. **Conheça 7 tipos de acessibilidade para tornar nossa sociedade mais inclusiva**. Disponível em: <https://fundacaodorina.org.br/blog/sete-tipos-de-acessibilidade/>. Acesso em: 01 jul. 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOHN, M. G. **Os espaços públicos de participação política no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2011.

Haidar, D. Procon-RJ cobra explicações sobre dificuldades na emissão do cartão Jaé no Rio. **G1**, Rio de Janeiro, 20 jun. 2025. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2025/06/20/procon-rj-cobra-explicacoes-emissao-do-cartao-jae-no-rio.ghtml>. Acesso em: 26 jun. 2025.

IBGE. Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2024. **IBGE**, [S. l.], 1 jul. 2025. PDF. Disponível em: https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2024/estimativa_dou_2024.pdf.

Acesso em: 26 jun. 2025.

MOURA, F. A.; BRANDÃO, E. S. Diálogo entre empresas e comunidades a partir da escuta ativa e afetiva. **Esferas**, Brasília, n. 30, 2024. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/esf/article/view/15100>. Acesso em: 01 jul. 2025.

NEPOMUCENO, I. S. T. **Proteção do consumidor no comércio eletrônico**. Conteúdo Jurídico, Brasília, 12 jun. 2019. Disponível em: <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/53040/protecao-do-consumidor-no-comercio-eletronico>. Acesso em: 26 jun. 2025.

NETO, N. L. Dia das Mães movimenta consumo no Rio de Janeiro, com alta de 18%. **O Globo**, Blog do Ancelmo Gois, Rio de Janeiro, 14 mai. 2025. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/blogs/ancelmo-gois/post/2025/05/dia-das-maes-movimenta-consumo-no-rio-de-janeiro-com-alta-de-18percent.ghtml>. Acesso em: 26 jun. 2025.

OLIVINDO, B. S.; SANTANNA, H. V. Política nacional de relações de consumo: referencial para a concretização da proteção do consumidor. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 6, n. 8, p. 61543-61560, 2020.

ONU. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Agenda 2030**. 2025. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: jul. 2025.

RIO DE JANEIRO. **Decreto nº 46.745 de 22 de agosto de 2019**. Institui o programa de integridade pública no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/DECRETO-Nº-46745-2019.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2025.

RIO DE JANEIRO. **Decreto nº 48.882 de 03 de janeiro de 2024**. Altera, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional da secretaria de estado de defesa do consumidor do Rio de Janeiro – SEDCON-RJ, aprova o seu regimento interno, e dá outras providências. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-48882-2024-rio-de-janeiro-altera-sem-aumento-de-despesa-a-estrutura-organizacional-da-secretaria-de-estado-de-defesa-do-consumidor-do-rio-de-janeiro-seddcon-rj-aprova-o-seu-regimento-interno-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 26 jun. 2025.

RIO DE JANEIRO. **Lei nº 5.738, de 07 de junho de 2010**. Dispõe sobre a criação da autarquia de proteção e defesa do consumidor do estado do Rio de Janeiro – PROCON-RJ. Disponível em: <http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/CONTLEI.NSF/c8aa0900025feef6032564ec0060dfff/b38474df917cd9118325773c0068141e?OpenDocument>. Acesso em: 26 jun. 2025.

RITTER, L. P.; SCORTEGAGNA, F. Balcão do consumidor da Universidade de Passo Fundo como forma alternativa de resolução de conflitos. **Revista de Formas Consensuais de Solução De Conflitos**, Goiânia, v. 5, n. 1, p. 76-94, 2019. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/5557>. Acesso em: 26 jun. 2025.

ROEDEL, P. **Manual de linguagem simples**: como desenvolver e testar textos que funcionam. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2024.

SEDCON-RJ. **Plano de Integridade**. Rio de Janeiro: SEDCON-RJ, 2025.

SCHNEIDER, E.; MENDONÇA, N.; VOOS, Y. Balcão do consumidor enquanto política pública na relação de consumo: a desigualdade informacional i(mutável). In: ZAMBAM, N. J.; BORTOLOTTI, J. C. K. (Orgs.). **Estudos sobre Amartya Sen, Volume 4: Democracia e Normatização**. Porto Alegre: Editora Fi, 2017.

Rio de Janeiro, 02 de julho de 2025.

Centro de Pesquisas e de Ações Sociais e Culturais
Tathyane Höfke
Presidente