



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FEDC



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

RELATÓRIO DE GESTÃO

2021

ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE - PROCON/ES

ANDRÉA MUNHÓS FERREIRA BARROSO
DIRETORA JURÍDICA - PROCON/ES

ÁLVARO ARAÚJO VALENTIM
DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO - PROCON/ES

GELIANDERSON CHRIZOSTOMO SIQUEIRA
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO – PROCON/ES

Relatório de Gestão do exercício de 2021, apresentado ao Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, em conformidade com IN 28/2013.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS GERAIS	10
1.1. Identificação Institucional	10
1.2. Finalidade	10
1.3. Organograma Funcional e Estrutura do PROCON-ES	11
1.3.1. Organograma Funcional	11
1.3.2. Estrutura do PROCON-ES	12
1.3.2.1. Cargos Comissionados	14
1.4. Macroprocessos	15
1.4.1. Macroprocessos Finalísticos	15
1.4.2. Macroprocessos de Apoio	17
1.5. Principais Parceiros	18
2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE E RESULTADOS ALCANÇADOS	21
2.1. Descrição Sintética da Estratégia Institucional	21
2.2. PPA e Principais Objetivos Estratégicos	21
2.3. Programação Orçamentária e Financeira e Resultados Alcançados	22
2.3.1. Programação Orçamentária e Financeira	22
2.3.2. Resultados Alcançados	24
2.3.2.1. Municipalização do SINDEC e Criação de Procons Municipais	25
2.3.2.2. Treinamento para os Procon's Municipais	27
2.3.2.3. Atendimento aos Consumidores	27
2.3.2.4. Fiscalização	29
2.3.2.5. Sanções Administrativas	30
3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E DE AUTOCONTROLE DA GESTÃO	31
3.1. Estrutura Orgânica de Controle da Unidade	31
3.2. Estrutura e Atividades de Correição	32
4. TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	32
4.1. Execução das Despesas	32
4.1.1. Ações de Programa Orçamentário e Financeiro	32
4.1.2. Programação das Despesas	38
5. GESTÃO DE PESSOAS E CUSTOS RELACIONADOS	40
5.1. Estrutura de Pessoal da Unidade	40
5.1.1. Demonstração da Força de Trabalho à Disposição da Unidade Jurisdicionada	40
5.1.1.1. Lotação	40
5.1.1.2. Situações que Reduzem a Força de Trabalho	40
5.1.1.3. Qualificação da Força de Trabalho	41
5.1.1.4. Estrutura de Cargos e Funções	41
5.1.1.5. Composição do Quadro de Estagiários	41
5.1.1.6. Serviços de Limpeza e Higiene e Vigilância Ostensiva 2021	41
6. GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO E IMOBILIÁRIO	43
6.1. Gestão de Frota de Veículos Próprios e Contratados	43
6.2. Gestão de Patrimônio Imobiliário	44
6.3. Gestão de Patrimônio Mobiliário	44
6.3.1. Almoxarifado de Bens de Consumo	44
6.3.2. Bens Patrimoniais Móveis	44
7. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	44
8. DESAFIOS PARA 2022	45

LISTA DE SIGLAS

ADERES	Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo
ANP	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
CADC	Centro de Apoio Operacional da Defesa dos Direitos do Consumidor do Ministério Público do Espírito Santo
CESAN	Companhia Espírito Santense de Saneamento
CIEE	Centro de Integração da Empresa-escola do Espírito Santo
CINDEC	Centro Integrado de Defesa consumidor
CONDECON	Conselho Estadual de Defesa do Consumidor
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
DECON	Delegacia Especializada na Defesa do Consumidor
DIJUR	Diretoria Jurídica do Procon/ES
DIO/ES	Diário Oficial do Estado do Espírito Santo
DIPRE	Diretoria Geral do Procon/ES
DIRAF	Diretoria Administrativa e Financeira do Procon/ES
DP/ES	Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo
DPDC	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
ESESPE	Escola de Serviço Público do Espírito Santo
FAMOPES	Federação de Associações de Moradores e Movimentos Populares do Espírito Santo
FEDC	Fundo Estadual de Defesa do Consumidor
GARH	Gerência de Administração e Recursos Humanos do Procon/ES
GAT	Gerência de Atendimento ao Consumidor do Procon/ES
GEFIS	Gerência de Fiscalização do Procon/ES
GOF	Gerência Orçamentária e Financeira do Procon/ES
IDAF	Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do ES
IPEM/ES	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Espírito Santo
OAB/ES	Ordem dos Advogados do Brasil Seção do Espírito Santo
PROCON-ES	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
PROERD	Programa Educacional de Resistência às Drogas
SEADH	Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Espírito Santo
SEAG	Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca
SECTTI	Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Trabalho do Espírito Santo
SEFAZ	Secretaria de Estado da Fazenda
SEJUS	Secretaria de Justiça do Espírito Santo
SEMCID	Secretaria de Cidadania e Direitos Humanos de Vitória
SEMUS	Secretaria Municipal de Saúde de Vitória
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
SEP	Secretaria de Estado de Economia e Planejamento
SETUR	Secretaria de Estado de Turismo
SINDEC	Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
TCE/ES	Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TJ/ES	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo

INTRODUÇÃO

O presente Relatório compõe o rol de documentos da prestação de contas anual do ordenador de despesas do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES e do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FEDC, para análise do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

O presente relatório foi elaborado em 2022, sendo imperioso destacar que o ano de 2021 exigiu resiliência e dedicação de toda equipe, pois foi marcado pelas altas e baixas dos números de infctados pela Sars- Cov-2, além da mudança de sede, que ocorreu entre os meses de janeiro a março de 2021.

Por esse motivo, o PROCON - ES perseverou a redução de gastos iniciada em 2015, com contratos e custeio, em atendimento ao Decreto Estadual nº 3922-R e Resolução 4.

O papel da Direção desta Autarquia foi de prestar serviços de excelência aos consumidores capixabas, por meio de atendimento integrado e humanizado, atuando com dedicação, entusiasmo, respeito e pelo menor custo.

Em que pese a particularidade da situação vivenciada no Brasil, em razão da Pandemia do Novo Coronavírus, a qual limitou sobremaneira a atuação da Autarquia, foram realizadas importantes ações para beneficiar o consumidor e garantir melhores condições para o exercício da cidadania, sendo possível destacar a Campanha “Dia do Consumidor”, a qual apresentou excelente resultado, além dos diversos atendimentos realizados pelas diversas plataformas e canais disponíveis, bem como ante a modernização da estrutura física do PROCON/ES.

O Relatório foi dividido em 8 tópicos:

1. Identificação e atributos gerais
2. Planejamento da unidade e resultados alcançados
3. Estrutura de governança e de autocontrole da gestão
4. Tópicos especiais da execução orçamentária e financeira
5. Gestão de pessoas e custos relacionados
6. Gestão de patrimônio mobiliário e imobiliário
7. Gestão da tecnologia da informação
8. Desafios para 2022

No item 1 (Identificação e atributos gerais), são apresentadas informações gerais sobre as Unidades Gestoras – PROCON/ES e FEDC, com quadros contendo as principais informações e legislações norteadoras.

O item 2 (Planejamento da unidade e resultados alcançados) aborda aspectos estratégicos da gestão. Nesse item são apresentados os resultados alcançados no exercício de 2021 e o planejamento da Unidade para o exercício de 2022.

No item 3 (Estrutura de governança e de autocontrole da gestão) são apresentadas as estruturas de controle da gestão, tanto internas quanto externas.

O item 4 (Tópicos da execução orçamentária e financeira) aborda os dados técnicos da execução orçamentária e financeira das unidades, abrangendo todos os gastos ocorridos no exercício.

No item 5 (Gestão de pessoas e custos relacionados) é apresentada e detalhada a força de trabalho da Unidade.

No item 6 (Gestão de patrimônio mobiliário e imobiliário) são apresentados quadros e tabelas que demonstram a situação patrimonial das unidades. Também são apresentados inventários de bens móveis e de consumo.

No item 7 (Gestão da tecnologia da informação) são apresentados dados sobre as ações de infraestrutura e de processos que foram executadas no campo da Tecnologia da Informação.

Por fim, no item 8 (Desafios para 2022) são colocados os principais desafios para o próximo exercício.

Com este relatório, a administração do PROCON/ES espera ter apresentado os principais dados de gestão do exercício de 2021, como forma de prestação de contas para a sociedade e para os órgãos de controle, bem como apresentar um documento norteador para a política de defesa do consumidor no Espírito Santo.

1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS GERAIS

1.1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Esta seção identifica o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-ES e o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FEDC, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

QUADRO 1.1 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA			
Poder e Órgão de Vinculação			
Poder: Executivo			
Órgão de Vinculação: Secretaria de Estado de Justiça			UG: 460101
Identificação da Unidade Jurisdicionada Agregadora			
Denominação Completa: Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor			
Denominação Abreviada: PROCON-ES			
UG: 460202			
Natureza Jurídica: Autarquia		CNPJ: 08.109.446/0001-60	
Principal Atividade: Administração Pública em Geral			Código CNAE: 84.11-6
Telefones/Fax de Contato: (027)3132-1845		(027)3381-6230	
Endereço Eletrônico: diretoria@procon.es.gov.br			
Página na Internet: http://www.procon.es.gov.br			
Endereço Postal: Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória – ES, CEP 29010-933			
Identificação das Unidades Jurisdicionadas Agregadas			
Número de Ordem: 1			
Denominação Completa: Fundo Estadual de Defesa do Consumidor			
Denominação Abreviada: FEDC			
			UG: 460904
Natureza Jurídica: Fundos		CNPJ: 02.397.642/0001-00	
Principal Atividade: Administração Pública em Geral			Código CNAE: 84.11-6
Telefones/Fax de Contato: (027)3132-1845		(027)3381-6230	
E-mail: diretoria@procon.es.gov.br			
Página na Internet: http://www.procon.es.gov.br			
Endereço Postal: Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória – ES, CEP 29010-933			
Normas Relacionadas às Unidades Jurisdicionadas Agregadora e Agregadas			
PROCON-ES:			
Instituído pela LC 373/06;			
Alterada estrutura através dos Decretos 1.728-R de 24/08/2006, 1953-R de 29/10/2007 e 3030-R, de 13/06/2012.			
Lei Complementar Nº 723/2013 - Institui o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores PROCON-ES			
FEDC:			
Lei Complementar Nº 82/96 – Cria o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor			
Decreto Nº 4.033 –N, de 10/10/1996 - Regulamenta o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.			
Lei Complementar Nº 779/2014 – Altera os artigos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º e 7º da Lei Complementar de nº 82.			

1.2. FINALIDADE

Criado em 1983 através da Lei 3.565, juntamente com o CONDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, responsável pela elaboração e coordenação da Política Estadual de Defesa do Consumidor, o PROCON-ES – Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor do Estado do Espírito Santo, Órgão integrante da Administração Direta, tinha a responsabilidade de aplicar as decisões do CONDECON.

Em 14 de maio de 1991, através da Lei Complementar nº 11, o PROCON-ES passou integrar a estrutura organizacional da SEJUC - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, atualmente denominada de SEJUS – Secretaria de Estado de Justiça.

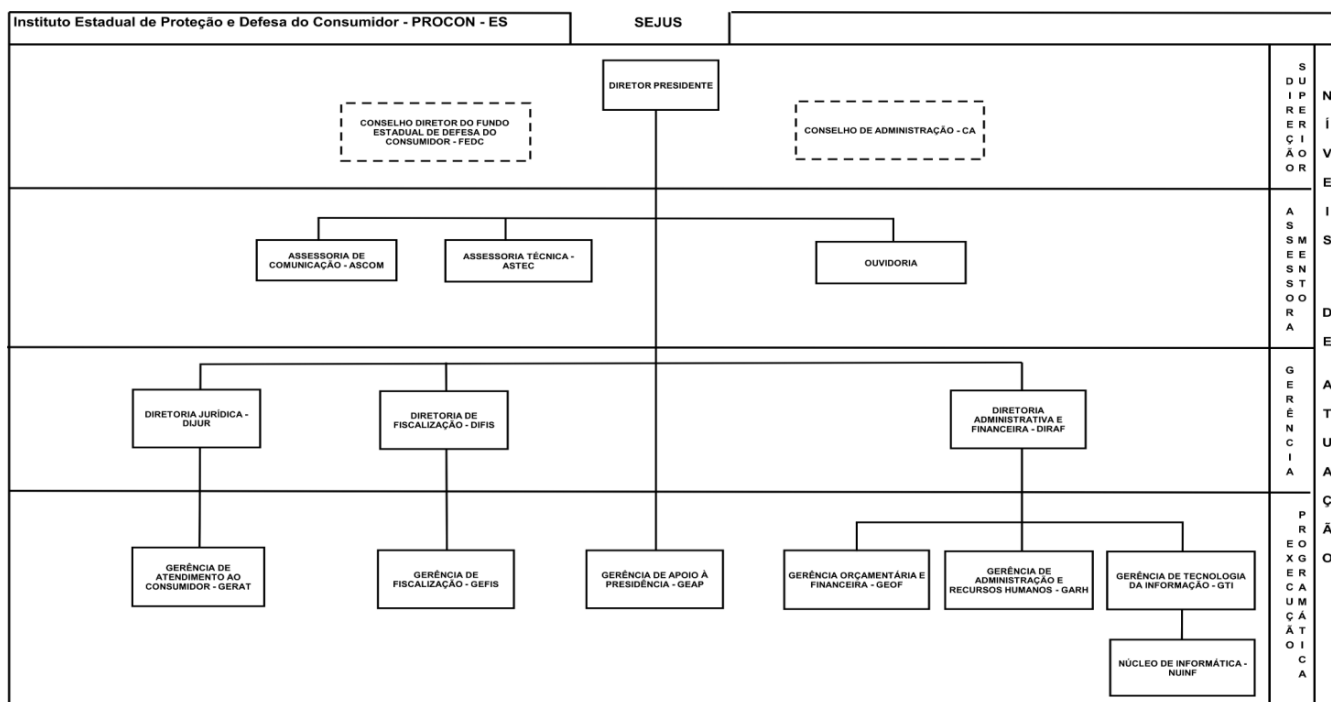
Com a finalidade de garantir o equilíbrio nas relações de consumo, educar os consumidores sobre seus direitos, buscar a excelência em qualidade dos produtos e serviços oferecidos, proteger e defender os direitos dos consumidores, reconhecidamente vulneráveis nas relações de consumo, fiscalizar as práticas infrativas dos fornecedores, visando coibir fraudes e abusos, conscientizar e motivar os consumidores, bem como os fornecedores através de ações educativas e por intermédio dos meios de comunicação.

Em 2020, o PROCON/ES deu continuidade a reestruturação do espaço físico da Autarquia, a fim de possibilitar a mudança para o novo endereço, fato que contribuirá para maior comodidade e privacidade na realização dos atendimentos.

1.3. ORGANOGRAMA FUNCIONAL E ESTRUTURA DO PROCON-ES

1.3.1. ORGANOGRAMA FUNCIONAL

Imagem 1 - Organograma do PROCON-ES



Legenda: [---] ÓRGÃO COLEGIADO

1.3.2. ESTRUTURA DO PROCON-ES

A Estrutura Organizacional básica do PROCON-ES é composta por quatro níveis de gestão, pela Presidência da Autarquia e pelo Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor; Nível de Assessoramento: composto pela Assessoria de Comunicação, Núcleo de Informática e Ouvidoria; Nível de Gerência: composto pelas Diretorias Administrativa e Financeira, Jurídica e de Fiscalização e Nível de Execução Programática, composto pelas Gerências de Apoio à Presidência, de Atendimento do Consumidor, de Fiscalização, de Administração e Recursos Humanos e Orçamentária e Financeira.

À Presidência (DIPRE) do Autarquia compete promover a supervisão e a orientação executiva da gestão administrativa, técnica, financeira, orçamentária e patrimonial, buscando os melhores métodos que assegurem a eficácia, economicidade e efetividade da ação operacional; representar judicial e extrajudicialmente a autarquia; assinar em conjunto com o Diretor Administrativo e Financeiro os documentos legais instituídos para a execução orçamentária, financeira e contábil e presidir o Centro Integrado de Defesa do Consumidor.

À Assessoria de Comunicação compete estabelecer o canal de comunicação entre o PROCON-ES e os meios de comunicação locais e nacionais; elaborar material institucional; encaminhar matérias à imprensa escrita e falada; assessorar os diretores no seu relacionamento com a imprensa; promover a divulgação das atividades, realizações e eventos; redigir notas, anúncios, avisos e artigos de interesse da instituição, bem como assessorar os dirigentes em suas participações junto aos meios de comunicação.

À Ouvidoria compete estabelecer um canal democrático de comunicação entre a sociedade e o PROCON-ES; receber, encaminhar e responder às reclamações, denúncias, sugestões e dúvidas dirigidas a Autarquia.

À Diretoria Jurídica (DIJUR) Compete além de assessorar a Presidência no desempenho de suas funções e na formulação e condução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, funcionar, no processo do contencioso administrativo, como instância de instrução e julgamento, proferindo decisões administrativas, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078/90, pelo Decreto Federal nº 2.181/97 e legislação complementar; decidir sobre a aplicação de sanções administrativas previstas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90, seu regulamento e legislação complementar aos infratores das normas de defesa do consumidor.

À Diretoria de Fiscalização - DIFIS, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Art. 2º do Decreto 4723-R de 31 de julho de 2020):

- I - gerir as atividades relativas à fiscalização, planejar, programar e supervisionar as ações de fiscalização que visem proteger as relações de consumo;
- II - propor operações especiais de fiscalização, em conjunto com outros órgãos ou entidades federais, estaduais e municipais; prestar informações em processos submetidos ao seu exame;
- III - coordenar e supervisionar os trabalhos da Gerência de Fiscalização;
- IV - substituir o Diretor-Presidente do PROCON-ES em suas faltas ou impedimentos;
- V - executar outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Diretor Presidente.

À Diretoria Administrativa e Financeira (DIRAF), cabe a gestão e o gerenciamento das atividades relativas à administração financeira, patrimonial e de recursos humanos do PROCON-ES, o planejamento, a elaboração e o monitoramento da execução do orçamento e de convênios e também organizar, normatizar, coordenar e controlar a execução das atividades relativas à administração financeira, contábil, orçamentária, patrimonial, de recursos humanos e de apoio operacional.

À Gerência de Atendimento ao Consumidor compete coordenar e controlar os trabalhos nas diversas etapas de atendimento jurídico ao consumidor e dos processos administrativos; promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, prestar, por telefone, via "e-mail" ou pessoalmente, informações, orientações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos e no caso de questão de competência de outro ente, encaminhá-lo ao órgão consentâneo; adotar os encaminhamentos pertinentes, reconciliação, instauração, abertura e atuação de processo administrativo, promover

despacho saneador, designar pauta; acompanhar com zelo o registro e o fluxo de processos administrativos, imprimir celeridade na movimentação dos feitos, objetivando rapidez na composição dos conflitos; receber, controlar e distribuir expedientes e processos administrativos sobre relação de consumo, promover diligências à célere resolução dos conflitos submetidos à apreciação da Autarquia, bem como informar sobre a tramitação dos processos às partes interessadas; organizar, registrar e atualizar cadastro de reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, contra fornecedores de produtos e serviços, contra pessoas física e jurídica com processos de autos de infração, na forma da legislação; solicitar o comparecimento das partes envolvidas para esclarecimento, formalizando quando possível, acordos ou conciliações, mediante a lavratura de termo próprio.

À Gerência de Fiscalização compete planejar, programar, coordenar e executar as ações de fiscalização para verificação de rede de abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazo de validade e segurança de produtos e serviços, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, do patrimônio, da informação e do bem-estar do consumidor, bem como os riscos que apresentem; lavrar peças fiscais, auto de infração, termo de constatação, termo de depósito, termo de apreensão e demais expedientes pertinentes, contra quaisquer pessoas física ou jurídica que infrinjam os dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, atos da autoridade competente e legislação complementar que visem proteger as relações de consumo; efetuar diligências e vistorias, na forma de constatação, visando subsidiar com informações os processos de denúncias ou reclamações de consumidores; propor e executar operações especiais de fiscalização, em conjunto com outros órgãos ou entidades federais, estaduais e municipais; receber e aferir a veracidade de reclamações e denúncias e, prestar informações em processos submetidos ao seu exame; o exercício da fiscalização preventiva dos direitos do consumidor bem como da publicidade de produtos e serviços, com vistas à coibição da propaganda enganosa ou abusiva; auxiliar a fiscalização de preços abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços (artigo 55, § 1º da Lei nº 8.078/90).

À Gerência de Apoio à Presidência - GEAP, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Art. 4º do Decreto 4723-R de 31 de julho de 2020):

I - zelar pelo bom andamento das atividades jurídicas e administrativas do gabinete;

II - elaborar minutas e assessorar o Diretor Presidente do PROCON/ ES em reuniões.

À Gerência Orçamentária e Financeira compete executar e controlar as atividades de registro contábil, recebimentos e pagamentos, aplicações financeiras com controle diário e avaliação de resultados; elaborar o orçamento e controlar a programação financeira e orçamentária do PROCON-ES.

À Gerência de Administração e Recursos Humanos compete executar e controlar as atividades de material, patrimônio, serviços gerais, transportes, arquivo e protocolo, limpeza e conservação; recursos humanos, folha de pagamento; o dimensionamento, redistribuição, recrutamento e seleção de pessoal; administração de direitos e vantagens; o controle de frequência, exoneração, nomeação e posse; coordenar os processos de capacitação e treinamento dos servidores do Órgão.

À Gerência de Tecnologia da Informação - GTI, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Art. 3º do Decreto 4723-R de 31 de julho de 2020):

I - gerir as atividades da área de Tecnologia da Informação, envolvendo a elaboração de projetos, implantação, racionalização e redesenho de processos, incluindo desenvolvimento e integração de sistemas, com utilização de alta tecnologia e a gestão e supervisão do Núcleo de Informática.

Ao Núcleo de Informática compete assessorar e prestar apoio técnico na área de informática, com vistas à criação, instalação, modernização e manutenção de sistemas de dados; organizar, catalogar e controlar o acervo de publicações técnicas e de dados estatísticos, promovendo sistematicamente a sua divulgação às demais unidades do Órgão; acompanhar o sistema de municipalização de dados compartilhados do SINDEC; promover a manutenção de todo o maquinário tais como microcomputadores, impressoras, bem como cuidar da disponibilização dos dados coletados pelo programa; assessorar na aquisição, uso e reparo de "hardware" e equipamentos eletroeletrônicos; outras atividades correlatas.

1.3.2.1. CARGOS COMISSIONADOS

Até 31/12/2021, existiam 42 (quarenta dois) cargos comissionados na estrutura do PROCON-ES, sem cargos vagos, quais sejam:

Composição dos Cargos Comissionados Ocupados

QTD	Nomenclatura	Referencia	Salário
TD	Nomenclatura	Referencia	Salário
1	Diretor Presidente	QCE-01	9.658,30
1	Diretor Administrativo e Financeiro	QCE-02	8.172,40
1	Diretor Jurídico	QCE-02	8.172,40
1	Diretor de Fiscalização	QCE -02	8.172,40
1	Gerente de Apoio a Presidência	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Tecnologia da Informação	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Administração e Recursos Humanos	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Atendimento	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Fiscalização	PRO -03	3.742,63
1	Gerente Orçamentário e Financeiro	PRO -03	3.742,63
7	Agente de Serviços Técnicos	PRO -04	2.495,10
1	Assessor de Imprensa	PRO -04	2.495,10
9	Assessor Especial II	PRO -04	2.495,10
1	Assessor Jurídico	PRO -04	2.495,10
1	Ouvidor	PRO -04	2.495,10
9	Assessor Técnico	PRO -05	1.525,98
2	Secretária	PRO -05	1.525,98
1	Supervisor de Atividades	QC-02	1.525,98
1	Ouvidor	PRO -04	2.495,10
TOTAL			42

1.4. MACROPROCESSOS

Macroprocesso é um processo que geralmente envolve mais de uma função da organização, cuja operação tem impactos significativos nas demais funções e que deve estar alinhado aos objetivos de suas unidades organizacionais.

As rotinas e fluxos de trabalho e processos do PROCON-ES são definidos de acordo com as atribuições e competências estabelecidas na Lei Complementar nº 373/06.

1.4.1. MACROPROCESSOS FINALISTICOS

Podem ser definidos como macroprocessos finalísticos aqueles relacionados aos objetivos finais da instituição.

Apresentamos na tabela abaixo os macroprocessos finalísticos elaborados de acordo com as atribuições e competências estabelecidas na Lei Complementar nº 373/06.

Macroprocessos Finalísticos			
Macroprocesso	Objetivo	Processo	Subprocessos
	Atender os consumidores		1- Prestar informações e orientações sobre os direitos do consumidor; 2- Efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais; 3- Realizar tentativas de solução de conflitos de forma preliminar, por contato telefônico;

1- Gestão de Atendimento ao Consumidor	destinatários finais de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º da Lei 8.078 de 1990, residentes no Estado do Espírito Santo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.	1- Atendimento Presencial	4- Expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado; 5- Receber a atuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços; 6- Receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.
		2- Atendimento Eletrônico	1- Disponibilizar plataforma WEB 2- Cadastr o do consumidor 3- Análise do técnico
		3- Atendimento por Correspondência	1- A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no PROCON 2- Análise da reclamação
		4- Atendimento Telefônico	1- Recebiment o da consulta ou denuncia 2- Encaminhamento de denúncias para a gerência competente
		5- Carta de Informação Preliminar	1- Expedição da CIP para o fornecedor 2- Resposta do fornecedor em 10 dias 3- Conversão da CIP em reclamação administrativa (caso necessário)
2- Gestão Audiências	Promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e técnicas adequados às particularidades do caso concreto	1- Audiências de auto composição	1- Negociação Assistida 2- Conciliação 3- Mediação
3- Gestão do Cadastro de Reclamações Fundamentadas	Elaborar o cadastro de reclamações contra fornecedores, devendo o PROCON/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90.	1- Cadastro De Reclamações Fundamentadas	1- Classificar/ Baixar as reclamações no SINDEC 2- Auditar os processos no SINDEC 3- Elaborar o cadastro – gerando as listas 4- Publicar o

			cadastro
4- Gestão de Fiscalização	Realizar fiscalizações por Agentes de Fiscalização, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao PROCON/ES em atuação na Gerência de Fiscalização.	1- Realizar Fiscalizações em todo o território do Espírito Santo	1- Lavrar Auto de Constatação 2- Lavrar Auto de Infração 3- Lavrar Auto de Apreensão 4- Lavrar Termo de Depósito
5- Gestão de Processos Administrativos	Instaurar processo administrativo, de que trata o artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97 mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio agente competente.	1- Instaurar Processo Administrativo	1- Análise pela DIJUR de reclamações de caráter individual 2- Análise de reclamações de práticas infrativas continuadas. 3- Reunião de reclamações contra o mesmo fornecedor 4- Instauração de processos de ofício 5- Notificação aos fornecedores 6- Análise e julgamento das defesas 7- Aplicação de penas 8- Conversão de pena de multa em assinatura de TAC

1.4.2. **MACROPROCESSOS DE APOIO**

Podem ser definidos como macroprocessos de apoio aqueles relacionados ao suporte para a realização das atividades finalísticas.

Apresentamos na tabela abaixo os macroprocessos de apoio elaborados de acordo com as atribuições e competências estabelecidas na Lei Complementar nº 373/06.

Macroprocessos de Apoio			
Macroprocesso	Objetivo	Processo	Subprocessos
1- Gestão de Recursos Humanos	Administrar e Capacitar os Recursos Humanos do PROCON-ES	1- Administração de Pessoal	1- Controle de folha de pagamento 2- Dimensionamento e alocação de pessoal 3- Administração de direitos e vantagens 4- Controle de frequência 5- Controle de Férias e abonos 6- Controle de Benefícios
		2- Admissão de Pessoal	1- Concurso Público 2- Nomeação e posse 3- Exoneração 4- Programa de estágio

		3- Capacitação	5- Capacitação e treinamento de pessoal 6-
2- Gestão de Bens e Serviços	Administrar e gerir a logística, suprimentos e serviços do PROCON-ES	1- Administração de Materiais	1- Aquisição de bens móveis 2- Aquisição de Materiais de consumo 3- Controle de Almoxarifado e patrimônio
		2- Administração de contratos e convênios	1- Controle e fiscalização de contratos 2- Controle e fiscalização de convênios e parcerias
		3- Administração de logística e infraestrutura	1- Transporte e frota 2- Unidade Móvel 3- Manutenção predial
3- Gestão Orçamentária e Financeira	Administrar e controlar a gestão orçamentária e financeira do PROCON-ES	1- Administração e gestão orçamentária	1- Elaboração e acompanhamento da execução orçamentária anual do PROCON-ES 2- Elaboração e acompanhamento da execução orçamentária anual do FEDC
		2- Administração e gestão financeira	1- Acompanhamento e registro das receitas 2- Acompanhamento e registro das despesas 3- Acompanhamento e controle de multas
4- Gestão de TI	Administrar e implementar processos e rotinas de TI	1- Administração de infraestrutura e segurança	1- Gestão da infraestrutura de rede lógica 2- Gestão do parque tecnológico 3- Gerir a infraestrutura de segurança da informação
		2- Administração de sistemas	1- Gestão de sistemas internos do PROCON-ES 2- Gestão e apoio a implantação e manutenção do SINDEC
5- Gestão de Comunicação	Administrar e coordenar as ações de comunicação institucional	2- Comunicação e divulgação institucional	1- Gestão e divulgação da imagem institucional 2- Gestão de material de divulgação e educação 3- Gestão de eventos

1.5. PRINCIPAIS PARCEIROS

Por determinação legal, o PROCON-ES mantém parceria fixa com os órgãos que compõe os Sistemas e os Conselhos que atuam no Sistema de Proteção e Defesa do Consumidor:

Órgãos parceiros pertencentes aos Conselhos

ÓRGÃO PARCEIRO	CONSELHO
Assembleia Legislativa - Comissão de Defesa do Consumidor e Meio Ambiente	CONDECON
CADC	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
DECON	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
Defensoria Pública	CONDECON
Departamento de Direito da UFES	CONDECON

FAMOPES	CONDECON, FEDC
IPEM/ES	CONDECON
OAB/ES	CONDECON
PGE	CONDECON
SEAG	CONDECON
SEFAZ	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
SEJUS	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
SEP	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
SETUR	CONDECON
Vigilância Sanitária Estadual	CONDECON, FEDC

Além dos Conselhos, o PROCON-ES mantém ajustes e cooperações técnicas com diversos PROCON's Municipais, visando o apoio, a instalação, a capacitação e a manutenção do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC:

PROCON's Municipais com cooperação técnica

ORGAO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
PROCON Municipal de Alegre	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Afonso Claudio	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Alfredo Chaves	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Anchieta	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Aracruz	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Baixo Guandu	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Boa Esperança	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Cachoeiro de Itapemirim	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Cariacica	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Castelo	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Colatina	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Divino São Lourenço	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Domingos Martins	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021

PROCON Municipal Fundão	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Guaçuí	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Guarapari	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Itapemirim	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Linhares	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Marataízes	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Presidente Kennedy	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Pinheiros	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Piúma	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de São Mateus	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de São Gabriel da Palha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Serra	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
ORGAO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
	Consumidor – SINDEC	
PROCON Municipal de Viana	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Vila Velha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Venda Nova do Imigrante	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Vitória	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Montanha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Santa Maria de Jetibá	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Mimoso do Sul	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Pancas	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019

PROCON Municipal de Nova Venécia	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Sooretama	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Pedro Canário	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON ASSEMBLEIA	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021

Por fim, o PROCON-ES mantém parceria com instituições de defesa do consumidor de outras unidades da Federação:

Instituições parceiras de outros Estados e da União

INSTITUIÇÃO PARCEIRA	OBJETO
Secretaria Nacional do Consumidor	Implantação e coordenação do SINDEC no Estado do Espírito Santo
Secretaria Nacional do Consumidor	Implantação e coordenação do portal www.consumidor.gov.br no Espírito Santo.
Associação Brasileira de Procon's (PROCONS BRASIL)	Discutir e deliberar sobre políticas públicas de Defesa do Consumidor em âmbito nacional – (Membro filiado)

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE E RESULTADOS ALCANÇADOS

2.1. DESCRIÇÃO SINTÉTICA DA ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL

A permanente orientação ao consumidor sobre seus direitos, coibindo fraudes e abusos, além de fiscalizar a violação das normas protetivas das relações de consumo são políticas permanentes do PROCON-ES.

O PROCON-ES coordena a Política de Proteção e Defesa do Consumidor no Espírito Santo, promovendo e apoiando ações de formação e aperfeiçoamento dos agentes da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Cabe ainda, motivar e apoiar a criação e/ou funcionamento de órgãos municipais e entidades da sociedade civil, que tenham como finalidade precípua a promoção e defesa dos direitos do consumidor.

Além do atendimento ao consumidor, realizado tanto na sede e ainda por meio eletrônico, são realizadas ações de fiscalizações em todo o Estado do Espírito Santo, de capacitação para servidores dos Procon's Municipais, de formação continuada para servidores do PROCON-ES e de conscientização da população sobre os direitos do consumidor e educação financeira.

Essas ações fazem parte do escopo de projetos permanentes executados pelo PROCON-ES, de acordo com sua competência e atribuições legais.

2.2 . PPA E PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O PPA 2020/2023 do PROCON-ES é composto por programas apoio e finalísticos, assim distribuídos:

Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Publico Alvo
0027	Gestão Estratégica de Pessoas	Propiciar a implementação e a execução da política de gestão de pessoas no Poder Executivo Estadual	Servidores Públicos Estaduais
Ação			

Cod.	Título	Finalidade	Produto
2077	Capacitação e treinamento de recursos humanos	Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição por meio da formação e melhoria contínua de seus servidores	Servidor capacitado e treinado
Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
0049	Gestão da comunicação e da informação	Dar publicidade às ações do governo, produção de notícias, divulgação de atos oficiais por parte dos órgãos do estado e terceiros, promover ações de marketing e difundir conteúdos de interesse público	Sociedade e órgãos da administração pública
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
2090	Divulgação Institucional	Divulgar as ações da instituição comunicando e dando transparência às ações do governo	Ação veiculada

Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Publico Alvo
0068	Defesa do Consumidor	Promover e desenvolver a política de proteção e defesa dos consumidores, baseada na conscientização de direitos, na educação para o consumo consciente e sustentável, e na atividade de fiscalização metrológica, visando garantir a harmonização e a transparência nas relações de consumo	Consumidor

Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
1052	Apoio a PROCONS Municipais e cooperação técnica com Órgãos Públicos para Defesa do consumidor	Apoiar o desenvolvimento dos PROCONS municipais e promover cooperação técnica entre órgãos e entidades do estado e municípios capixabas para defesa do consumidor	Parceria realizada
1093	Modernização administrativa, tecnológica e reaparelhamento do PROCON	Reestruturar, modernizar tecnologicamente e reequipar o PROCON proporcionando maior condição de apoio ao trabalho e serviços prestados pelo sistema de defesa do consumidor para melhoria da qualidade de vida da população	Unidade modernizada
2072	Campanhas educativas	Informar, orientar, avisar, prevenir ou alertar a população ou segmento dela para adotar comportamentos que lhe tragam benefícios sociais reais, visando melhorar a sua qualidade de vida	Campanha realizada
2095	Remuneração de pessoal ativo e encargos sociais	Viabilizar remuneração do pessoal ativo e pagamento de outros benefícios, bem como a contribuição do estado para o custeio dos regimes de previdência próprio e complementar	Servidor remunerado
3845	Ampliação e adequação da estrutura física do PROCON	Reestruturar, modernizar tecnologicamente e reequipar o PROCON proporcionando maior condição de apoio ao trabalho e serviços prestados pelo sistema de defesa do consumidor para melhoria da qualidade de vida da população	Contribuição efetuada
4847	Manutenção das atividades do PROCON	Prover os meios administrativos para a gestão dos programas e ações da instituição e para o funcionamento da unidade.	Unidade mantida
0116	Pagamento de sentenças judiciais	Tender ao pagamento de despesas com precatórios e requisições de pequeno valor, tendo em vista a execução das decisões condenatórias transitadas em julgado proferidas pelo poder judiciário contra a fazenda pública	Não definido

Dos programas finalísticos do PROCON/ES, para o exercício de 2021 foram previstas as seguintes ações:

- ✓ Treinamento aos Procon's Municipais;
- ✓ Criação de Procon's Municipais;
- ✓ Municipalização do SINDEC;
- ✓ Investimento em Educação para o Consumo;
- ✓ Realização de campanhas educativas;
- ✓ Realização de Termo de Cooperação: Fiscal Consumidor;
- ✓ Ações de Cidadania;

Já no campo operacional, além de todas as ações de apoio, estavam previstas as seguintes ações:

- ✓ Continuação do Plano de Gestão Documental.

2.3. PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA E RESULTADOS ALCANÇADOS.

2.3.1. PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

Para o exercício de 2021, o FEDC apresentou a seguinte programação orçamentária:

Órgão / Unidade Orçamentária / Unidade Gestora / Programa de Trabalho	Especificação	Esfera	Natureza	Fonte	Fonte Detalhada	Plano orçamentário	Valor (EM R\$)
46 - SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA							
46904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR							4.372.000,00
460904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR							4.372.000,00
14.128. 0027. 2077	CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	F	339014	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	20.000,00
			339030	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	5.000,00
			339033	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	5.000,00
			339036	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	10.000,00
			339039	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	60.000,00
			TOTAL				
14.131. 0068. 2072	CAMPANHAS EDUCATIVAS	F	339030	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	50.000,00
			339032	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	100.000,00
			339037	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	10.000,00
			339039	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	90.000,00
			TOTAL				
14.422. 0068. 1052	APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	F	339030	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	62.000,00
			449052	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	380.000,00
			TOTAL				
14.422. 0068. 1093	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	F	339039	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	35.000,00
			449040	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	290.000,00
			449052	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	265.000,00
			TOTAL				

Órgão / Unidade Orçamentária / Unidade Gestora / Programa de Trabalho	Especificação	Esfera	Natureza	Fonte	Fonte Detalhada	Plano orçamentário	Valor (EM R\$)
14.422. 0068. 3845	AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	F	339039	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	170.000,00
			449052	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	380.000,00
			TOTAL				
14.422. 0068. 4847	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	F	339014	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	60.000,00
			339030	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	500.000,00
			339033	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	70.000,00
			339037	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	600.000,00
			339039	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	900.000,00
			339040	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	70.000,00
			339091	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	20.000,00
			339130	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	120.000,00
			339139	0159	000018 - FEDC	000001 - Não Definido	50.000,00
			TOTAL				
28.846. 0901. 0116	PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	F	339091	0159	000018 - FEDC	000002 - Despesa Obrigatória	50.000,00
			TOTAL				
Total							4.372.000,00
TOTAL GERAL							4.372.000,00

Por sua vez, o PROCON/ES apresentou a seguinte programação orçamentária:

Órgão / Unidade Orçamentária / Unidade Gestora / Programa de Trabalho	Especificação	Esfera	Natureza	Fonte	Fonte Detalhada	Plano orçamentário	Valor (EM R\$)
46 - SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA							
46202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR							3.728.491,00
460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR							3.728.491,00
14.122. 0068. 2095	REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	F	319011	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	1.575.857,00
			319013	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	401.963,00
			319016	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	40.000,00
			319092	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	100.792,00
			319094	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	50.000,00
			319096	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	100.000,00
			339036	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	158.123,00
			339046	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000002 - Despesa Obrigatória	197.900,00
			339049	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000002 - Despesa Obrigatória	78.236,00
			TOTAL				
14.131. 0049. 2090	DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	F	339032	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	50.000,00
			339039	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	50.000,00
			TOTAL				
14.422. 0068. 1093	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	F	339030	0133	000000 - CONVÊNIO - UNIÃO	000001 - Não Definido	25.000,00
			339039	0133	000000 - CONVÊNIO - UNIÃO	000001 - Não Definido	30.000,00
			449040	0107	000000 - DESTINAÇÃO NÃO VINCULADA	000001 - Não Definido	3.500,00
				0133	000000 - CONVÊNIO - UNIÃO	000001 - Não Definido	150.000,00

Órgão / Unidade Orçamentária / Unidade Gestora / Programa de Trabalho	Especificação	Esfera	Natureza	Fonte	Fonte Detalhada	Plano orçamentário	Valor (EM R\$)
14.422. 0068. 1093	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	F	449052	0107	000000 - DESTINAÇÃO NÃO VINCULADA	000001 - Não Definido	6.500,00
				0133	000000 - CONVÊNIOS - UNIÃO	000001 - Não Definido	123.000,00
			TOTAL				
14.422. 0068. 4847	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	F	339014	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	5.000,00
			339030	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	44.000,00
				0271	000000 - ARRECADADO PELO ÓRGÃO	000001 - Não Definido	15.000,00
			339033	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	18.000,00
			339037	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	10.509,00
			339039	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	357.360,00
			339040	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	10.000,00
			339047	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	15.500,00
						000002 - Despesa Obrigatória	500,00
			339091	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	2.000,00
			339092	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	10.000,00
			339093	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	7.000,00
			339130	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	2.000,00
			339137	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	2.000,00
			339139	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	56.751,00
			339140	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000001 - Não Definido	7.000,00
TOTAL						562.620,00	
28.846. 0901. 0116	PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	F	339091	0101	000000 - RECURSOS ORDINÁRIOS	000002 - Despesa Obrigatória	25.000,00
			TOTAL				
rgão / Unidade Orçamentária / Unidade Gestora / Programa de Trabalho	Especificação	Esfera	Natureza	Fonte	Fonte Detalhada	Plano orçamentário	Valor (EM R\$)
Total							3.728.491,00
TOTAL GERAL							3.728.491,00

2.3.2. RESULTADOS ALCANÇADOS

Em razão das medidas de prevenção e controle do Novo Sars-CoV-2, em 2021, não foi possível a realização de eventos, palestras e ações educativas de maneira presencial. Entretanto, o PROCON/ES incentivou que servidores e estagiários realizassem cursos online, a fim de se manterem atualizados mesmo com a maioria das atividades presenciais paralizadas, obtendo uma ótima performance, superando as projeções de resultados propostas.

No total, durante o ano de 2021, foram registrados 20 (vinte) servidores e 16 (dezesesseis) estagiários capacitados, somando o total de 44 (quarenta e quatro) capacitações, sendo que há situações em que o mesmo servidor participou de mais de um treinamento, curso ou capacitação em sua área.

No mês de agosto/2021, os setores de informática, fiscalização e atendimento, ofertaram aos servidores e estagiários do órgão a capacitação sobre a utilização do sistema SINDEC. No mês de novembro/2021, o PROCON ofertou cursos de capacitação apenas para servidores de PROCONS Municipais sobre o sistema SINDEC.

Ainda no mesmo sentido a Gerência de Administração e Recursos Humanos – GARH, direcionou os servidores aos cursos ofertados pela Escola de Servidores Públicos do Espírito Santo – ESESP.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO - PROCON 2021												
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SERVIDORES	-	-	-	-	1	-	1	19	1	4	2	-
ESTAGIÁRIOS	-	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	-
TOTAL: 44	-	-	-	-	1	-	1	35	1	4	2	-

MUNICIPALIZAÇÃO DO SINDEC E CRIAÇÃO DE PROCON'S MUNICIPAIS

Com recursos oriundos do FEDC e em parceria com o MP/ES através do CADC, o PROCON/ES realizou no exercício de 2021 mais uma etapa do projeto de municipalização do SINDEC.

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), na linha do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei 8.078, é uma política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, representa um eixo fundamental de integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre seus órgãos.

O SINDEC permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procon's integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os Procon's, gera informações que são consolidadas nos bancos de dados estaduais e replicados na base de dados nacional do Sindec no âmbito do Ministério da Justiça.

O PROCON/ES é responsável pela gestão do SINDEC no estado do Espírito Santo, administrando a base de dados e capacitando os usuários do sistema.

O projeto prevê a cessão de equipamentos de informática (computadores, nobreaks e impressoras e outros equipamentos para atender a necessidade) para a instalação e/ou modernização do SINDEC nos municípios, além do incentivo a criação de novos Procon's.

Até o final de 2021, 06 (seis) municípios receberam treinamento sobre a implantação e operação do SINDEC: Nova Venécia, Baixo Guandu, Piúma, Viana, Barra de São Francisco e Conceição do Castelo.

Nesse mesmo sentido 13 (treze) PROCONS municipais foram visitados pela equipe do procon-es com o objetivo de implementar a política estadual de proteção e defesa do consumidor: Barra de São Francisco, Ecoporanga, Nova Venécia, Linhares, Boa Esperança, Pinheiros, Montanha, Colatina, Baixo Guandu, Fundão, Aracruz, Pancas, São Gabriel da Palha, localizados no norte do estado.

Além disso 03 (três) municípios contaram com o apoio operacional da equipe do procon-es para a realização de mutirões de negociação de dívidas: Cachoeiro de Itapemirim, Guarapari e Viana.

Por fim, 02 municípios aderiram ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, por meio da assinatura do termo de cooperação técnica e municipalização do SINDEC (sistema nacional de defesa do consumidor): Barra de São Francisco e Conceição do Castelo. 24 (vinte e quatro) municípios do estado receberam visitas fiscalizatórias, além dos municípios que compõem a grande Vitória.

Os trabalhos de fiscalização resultaram na emissão de 335 autos de infração. Entre janeiro e maio de 2021 foi realizada a operação combate ao covid-19 em vários estabelecimentos e localidades capixabas. Importante informar que no curso de todo o trabalho desenvolvido e realizado pela fiscalização do PROCON-ES, pudemos contar com a parceria das seguintes instituições: Delegacia do Consumidor (DECON), 35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória, Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Espírito Santo (IPEM-ES), Vigilância Sanitária Estadual, Corpo de Bombeiros Militar, Polícia Militar, PROCON Municipal de Venda Nova do Imigrante, PROCON Municipal de Alegre, PROCON Municipal de Cachoeiro de Itapemirim, e PROCON MUNICIPAL de São Gabriel da Palha.

Municipalização até dezembro de 2021

Localização	Possui Sindec	Está Ativo
Procon Espírito Santo	SIM	SIM 25
Procon Vitória	SIM	SIM
Procon Serra	SIM	SIM
Procon Cariacica	SIM	SIM
Procon São Mateus	SIM	SIM
Procon Linhares	SIM	SIM
Procon Boa Esperança	SIM	SIM
Procon Vila Velha	SIM	SIM
Procon Viana	SIM	SIM
Procon Cachoeiro de Itapemerim	SIM	SIM
Procon Colatina	SIM	SIM
Procon Castelo	SIM	SIM
Procon Alfredo Chaves	SIM	SIM
Procon Guarapari	SIM	SIM
Procon Baixo Guandu	SIM	SIM
Procon São Gabriel da Palha	SIM	SIM
Procon Aracruz	SIM	SIM
Procon Divino de São Lorenço	SIM	SIM
Procon Pinheiros	SIM	SIM
Procon de Afonso Claudio	SIM	SIM
Procon de Sooretama	SIM	SIM
Procon de Guaçuí	SIM	SIM
Procon de Venda N do Imigrante	SIM	SIM
Procon de Fundão	SIM	SIM
Procon de Presidente Kennedy	SIM	SIM
Procon de Anchieta	SIM	SIM
Procon de Piúma	SIM	SIM
Procon de Domingos Martins	SIM	SIM
Procon de Marataízes	SIM	SIM
Procon de Itapemerim	SIM	SIM
Procon Montanha	SIM	SIM
Procon de Pedro Canário	SIM	SIM
Procon de Alegre	SIM	SIM
Procon Mimoso do Sul	SIM	SIM
Procon de Nova Venécia	SIM	SIM
Procon de Pancas	SIM	SIM
Procon de Santa Maria de Jetibá	SIM	SIM
Procon de Ibatiba	SIM	SIM
Procon de Rio Bananal	SIM	SIM
Procon de Ecoporanga	NAO	SIM
Procon de Santa Tereza	NAO	NAO
Procon Assembleia	SIM	SIM
Procon Faca a Fácil	SIM	SIM
Procon na Estrada	SIM	NAO

Procon Barra de São Francisco	SIM	SIM	26
Procon Conceição do Castelo	SIM	SIM	

Há em andamento um projeto para implantação de mais alguns Procon's em 2022, o qual envolve visita e estudo junto as Prefeituras Municipais.

2.3.2.1. TREINAMENTO PARA OS PROCON'S MUNICIPAIS

O PROCON/ES, em razão do compromisso de, permanentemente, promover o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, realizou treinamentos a 06 (seis) PROCON'S Municipais, oferecendo estrutura, conforto e material didático adequado para excelência nos atendimentos e procedimentos de instauração de processos administrativos nos municípios.

Nesse sentido, visando a capacitação, foram realizados treinamentos para Procon's municipais, na sede do PROCON/ES e nos referidos municípios de Nova Venécia, Baixo Guandu, Piúma, Viana, Barra de São Francisco e Conceição do Castelo

2.3.2.2. ATENDIMENTOS AOS CONSUMIDORES

O PROCON/ES oferece aos consumidores meios alternativos de atendimento presencial e eletrônico, tanto nas unidades fixas (Sede e Faça Fácil).

No exercício de 2021, foram recepcionadas **28.381 (vinte e oito mil e trezentos e oitenta e uma)** reclamações, assim distribuídas:

ATENDIMENTOS	
PROCON ASSEMB.	884
PROCON ESTADUAL	16.305
UNID. FAÇA FACIL	11.192

Como forma alternativa de atendimento o PROCON/ES também oferece à plataforma www.consumidor.gov.br, desenvolvida pelo Ministério da Justiça, através da SENACON.

O Consumidor.gov.br é uma solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornecendo ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentivando a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procon's e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

O PROCON/ES aderiu oficialmente ao serviço em 11/06/2014 e apresentou os seguintes dados durante sua utilização:

- Em 2014, foram computadas 1.098 (mil e noventa e oito) reclamações;
- Em 2015, a plataforma registrou 4.977 (quatro mil, novecentas e setenta e sete) reclamações;
- Em 2016, foram realizadas 7.011 (sete mil e onze) reclamações, o que representa um aumento de 40,87% em comparação ao exercício anterior;
- Em 2017, a plataforma registrou 12.444 (doze mil, quatrocentas, quarenta e quatro) reclamações, com um total de resolução de 9.358 reclamações, ou seja, 81,52% de resolutividade;
- Em 2018, a plataforma registrou 16.179 (dezesesseis mil, cento e setenta e nove) reclamações, com um total de resolução de 11.450 (onze mil, quatrocentas e cinquenta) reclamações, ou seja, 81,14% de resolutividade;
- Em 2019, foram realizadas 20.869 (vinte mil, oitocentos e sessenta e nove) reclamações, com um total de resolução de 11.450 (onze mil, quatrocentas e cinquenta) reclamações, ou seja, 81,14% de resolutividade;
- Em 2020, foram realizadas 33.314 (trinta e três mil, trezentas e catorze) reclamações, apresentando resolução de 11.006 (onze mil e seis) reclamações, equivalente a 78,46% de resolutividade.
- Em 2021, foram realizadas 37.124 (trinta e sete mil e cento e vinte e quatro) reclamações, apresentando resolução de 10.470 (dez mil e quatrocentos e setenta) reclamações, equivalente a 78,41% de resolutividade.



A resolutividade da plataforma CONSUMIDOR.GOV em 2021 pode ser representada conforme gráfico abaixo:



Imagem 4 - Resolutividade da plataforma Consumidor.Gov

Ressalta-se que, no exercício de 2021, o índice de resolutividade das reclamações fundamentadas, em análise aos dados contidos no SINDEC, atingiu o percentual de 42,50% de resolutividade.

As reclamações fundamentadas vão além das informações registradas no SINDEC.

Resolutividade das reclamações fundamentadas



2.3.2.3. FISCALIZAÇÃO

Destaca-se que além dos municípios que compõem a Grande Vitória (Vitória, Viana, Vila Velha, Serra e Cariacica), outros 24 (vinte e quatro) municípios foram visitados, quais sejam: Cachoeiro de Itapemirim, Vargem Alta, Alegre, Dolores do Rio Preto, São Mateus, Aracruz, Nova Venécia, São Gabriel da Palha, Água Doce do Norte, Venda Nova do Imigrante, Castelo, Pedro Canário, Barra de São Francisco, Santa Maria de Jetibá, Santa Teresa, Itarana, Marataízes, Muniz Freire, Guaçuí, Ibitirama, Divino de São Lourenço, Brejetuba, Afonso Cláudio, Laranja da Terra, Domingos Martins, Marechal Floriano e Ibatiba, participaram das atividades fiscalizatórias deste Instituto.

Quantidade de estabelecimentos fiscalizados mensalmente em 2021

Quantidade de Estabelecimentos Fiscalizados mensalmente em 2021	
Janeiro	105
Fevereiro	37
Março	16
Abril	9
Mai	12
Junho	19
Julho	30
Agosto	30
Setembro	18
Outubro	16
Novembro	17
Dezembro	22
Total Geral de Ações (Estabelecimentos Visitados)	331
Total Geral de autuações – Autos de Constatação, Infração, Apreensão, Relatórios de Visitas, Notificações Diversas, Documentos de Fiscalização ANP, Interdições (ANP), etc.	

1

As ações realizadas ocorreram nos seguintes seguimentos do comércio:

Fiscalização - Ações por ramo de atividade

	Segmentos	Quantitativo
1	Postos de Combustíveis – (Autos ANP)	114
2	Quiosques, Bares, Lanchonetes e Restaurante	94
3	Supermercados e Mercarias	49
4	Comércio Geral - Lojas Diversas	31
5	Transporte Rodoviário	20
6	Postos de Combustíveis – (Autos Procon/ES)	14
7	GLP (Gás Liquefeito de Petróleo)	09
8	Hospitais e Clínicas	02
9	Instituições de Ensino (Escolas, Faculdades, etc.)	01
10	Entretenimento (Lazer, Shows, Jogos, Meia Entrada)	00
11	Fábricas de Álcool em Gel	00
12	Agências Bancárias, Financeiras e Correspondentes	00
13	Farmácias	00
14	Estacionamentos	00
	TOTAL	334

Cumpra frisar que os agentes de fiscalização do PROCON-ES, são habilitados desde 2011, por meio do ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA E OPERACIONAL com a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a proceder à verificação de normas internas e aferição de qualidade em combustíveis líquidos e gás liquefeito de petróleo.

Referida cooperação se faz necessária, uma vez que a ausência de fiscalização no segmento de GLP pode resultar no funcionamento de revendas clandestinas, sonegação fiscal, no armazenamento e transporte inadequado das botijas, podendo ocasionar explosões, levando risco a saúde e a segurança da população.

Especificamente quanto ao gás liquefeito de petróleo (GLP), obteve-se os seguintes dados em 2021:

- Quantidade total de municípios visitados de janeiro a dezembro de 2021, em ações fiscalizatórias realizadas em revendas de GLP, em parceria com a ANP: 05;
- Quantidade total de revendas de GLP, fiscalizadas em parceria com a ANP de janeiro a dezembro de 2021: 09;

2.3.2.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A Diretoria Jurídica do PROCON/ES no uso de suas atribuições taxadas pela Lei Complementar 373/06, é responsável pela instrução e julgamento, proferindo decisão administrativa, em face de fornecedores que violem os direitos e deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90).

Nesse sentido, em 2021 foram proferidas 166 (cento e sessenta e seis) decisões administrativas de primeiro grau, que perfazem o valor total equivalente a R\$ 2.413.785,80 (Dois Milhões, quatrocentos e treze mil, setecentos e oitenta e cinco reais e oitenta centavos). As referidas decisões foram encaminhadas para os fornecedores visando à cobrança dos valores das multas aplicadas por este PROCON-ES.

3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E DE AUTOCONTROLE DA GESTÃO

3.1. ESTRUTURA ORGÂNICA DE CONTROLE DA UNIDADE

No âmbito da Política Estadual de Defesa do Consumidor, o controle é exercido pelo CONDECON, órgão colegiado, consultivo e deliberativo, instituído pela Lei nº 3.565, de 15.6.1983, alterado pela Lei nº 4.642, de 02.6.1992, com competência, composição e funcionamento fixados pela LC 9.091/2008.

O CONDECON tem a seguinte composição:

- Secretário de Estado da Justiça, na qualidade de Presidente e membro nato;
- Presidente do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES, na qualidade de membro nato;
- Dirigente do Centro de Apoio Operacional da Defesa dos Direitos do Consumidor - CADC;
- 1 (um) representante da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo;
- 1 (um) representante da Comissão de Defesa do Consumidor e de Proteção ao Meio Ambiente;
- 1 (um) representante da Vigilância Sanitária do Estado do Espírito Santo;
- 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Fazenda;
- 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca;
- 1 (um) representante da Secretaria de Estado do Turismo;
- 1 (um) representante do Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Espírito Santo - IPEM/ES;
- 1 (um) representante da Delegacia Especializada na Defesa do Consumidor - DECON;
- 1 (um) representante da Procuradoria Geral do Estado- PGE;
- 1 (um) representante da Ordem dos Advogados do Brasil no Estado do Espírito Santo - OAB/ES;
- 1 (um) representante do Departamento de Direito da Universidade Federal do Espírito Santo – UFES;
- 1 (um) representante da Federação das Associações de Moradores e Movimentos Populares do Espírito Santo – FAMOPES.

Cabe ao CONDECON:

- Funcionar como Fórum permanente de discussão e fixação de diretrizes da política estadual das relações de consumo;
- Assessorar e apoiar os órgãos estaduais e municipais na formulação de suas atribuições, quando por eles consultados ou quando o interesse público assim exigir;
- Incentivar a criação de entidades civis de defesa do consumidor e apoiar as já existentes;
- Propor aos Governos Federal, Estadual e Municipal o aperfeiçoamento das normas relativas às relações de consumo e aos direitos do consumidor e, principalmente, a adequação dessas normas as políticas públicas vigentes no País e no Estado do Espírito Santo;
- Solicitar ou requisitar das autoridades públicas as providências de sua competência, com fins de proteção efetiva ao consumidor;
- Desenvolver gestões junto às entidades privadas para que colaborem na execução dos programas voltados para a defesa do consumidor;
- Respalidar as ações desenvolvidas pelo Procon Estadual, notadamente quanto as voltadas à fiscalização;
- Acompanhar a situação do mercado de bens e serviços, adotando as medidas cabíveis em nível estadual, em caso de desabastecimento, abuso do poder econômico e outras irregularidades;
- Deliberar no que for necessário sobre a defesa do consumidor;
- Desenvolver qualquer atividade que seja compatível com sua finalidade;

- Firmar convênios e contratos com o objetivo de elaborar, acompanhar e executar projetos relacionados às finalidades do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor - FEDC;
- Firmar entendimentos e linhas de atuação para colaborar com a defesa dos direitos e interesses dos consumidores na capital do Estado e nos municípios que assim solicitarem demonstrando sua necessidade de forma pontual e urgente;

No âmbito da administração do PROCON/ES, o controle é exercido pelo Nível de Direção Superior, composto pelo Conselho de Administração, pela Presidência da Autarquia e pelo Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

O Conselho de Administração, órgão colegiado deliberativo e normativo, tem por finalidade formular as estratégias da política de ação do PROCON-ES, acompanhar sua execução e avaliar o seu desempenho no cumprimento de seus objetivos adicionais, sendo composto pelos seguintes membros:

- Secretário de Estado da Justiça, seu presidente e membro nato;
- Diretor-Presidente do PROCON-ES, membro nato;
- Diretor Jurídico do PROCON-ES;
- 1 (um) representante do Ministério Público;
- 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ;
- 1 (um) representante da Secretaria de Estado de Economia e Planejamento - SEP;
- 1 (um) representante da Delegacia de Defesa do Consumidor.

O Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor que tem por objetivo principal zelar pela aplicação prioritária dos recursos do FEDC é composto pelos seguintes membros:

- 1 (um) representante do PROCON/ES;
- 1 (um) representante da SEJUS;
- 1 (um) representante da SESA (ligado a vigilância sanitária);
- 1 (um) representante da SEFAZ;
- 1 (um) representante da DECON;
- 1 (um) representante do MPE-ES;
- 1 (um) representante da FAMOPES;

Há ainda no âmbito do controle interno, a Ouvidoria do PROCON/ES, a quem compete estabelecer um canal democrático de comunicação entre a sociedade e o PROCON-ES; receber, encaminhar e responder às reclamações, denúncias, sugestões e dúvidas dirigidas ao Órgão.

3.2. ESTRUTURA E ATIVIDADES DE CORREIÇÃO

Não há no PROCON/ES unidade de corregedoria implementada, ficando, quando necessário, a cargo da corregedoria da SEJUS, a instauração e análises de processos de sindicância, ou ainda a instalação de comissões especiais de sindicância específicas para cada caso.

4. TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

4.1. EXECUÇÃO DAS DESPESAS

4.1.1. AÇÕES DE PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO

Para o FEDC, foram definidas em 2021 as seguintes ações de Programa Orçamentário e Financeiro:

Ações de Programa Orçamentário 2021 – FEDC

Unidade Gestora / Programa de Trabalho / Ação	Natureza	Dotação Inicial	Dotação Atualizada	Crédito disponível	Despesas Empenhadas	Despesas Liquidadas	Despesas Pagas	Despesas a Pagar
460904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		4372000	5119600	3987008,94	1132591,06	1062083,19	1039822,62	22260,57
10469041412800272077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		100000	100000	100000	0	0	0	0
2077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	339014 - DIÁRIAS - CIVIL	20000	20000	20000	0	0	0	0
	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	5000	5000	5000	0	0	0	0
	339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	5000	5000	5000	0	0	0	0
	339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	10000	10000	10000	0	0	0	0
	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	60000	60000	60000	0	0	0	0
10469041413100682072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS		250000	250000	193546,22	56453,78	56453,78	56453,78	0
2072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	50000	50000	50000	0	0	0	0
	339032 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	100000	45000	45000	0	0	0	0
	339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	10000	7861	7861	0	0	0	0
	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	90000	147139	90685,22	56453,78	56453,78	56453,78	0
10469041442200681052 - APOIO A PROCONS		442000	442000	429928	12072	12072	12072	0

MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS								
1052 - APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0	12072	0	12072	12072	12072	0
	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	62000	49928	49928	0	0	0	0
	449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	380000	380000	380000	0	0	0	0
10469041442200681093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO		590000	590000	391638,14	198361,86	185365,86	185365,86	0
1093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0	8739,17	0	8739,17	8163,17	8163,17	0
	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	35000	3680,38	3680,38	0	0	0	0
	339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0	22580,45	0	22580,45	22580,45	22580,45	0
	449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	290000	290000	279237,12	10762,88	10762,88	10762,88	0
	449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	265000	265000	108720,64	156279,36	143859,36	143859,36	0
10469041442200683845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON		550000	570000	570000	0	0	0	0
3845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	170000	190000	190000	0	0	0	0
	449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	380000	380000	380000	0	0	0	0
10469041442200684847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON		2390000	3117600	2268757,05	848842,95	791331,08	769070,51	22260,57
4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	339014 - DIÁRIAS - CIVIL	60000	60000	53112	6888	6888	6888	0
	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	500000	198654,42	190362,42	8292	8292	8292	0
	339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	70000	70000	70000	0	0	0	0
	339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	600000	1678559,02	1252249,9	426309,12	396822,74	396822,74	0
	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS	900000	788734,54	430113,45	358621,09	332092,98	309832,41	22260,57

	- PESSOA JURIDICA					35		
	339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURIDICA	70000	70000	55182,35	14817,65	13320,27	13320,27	0
	339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0	6170,26	0	6170,26	6170,26	6170,26	0
	339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	20000	20000	20000	0	0	0	0
	339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0	55481,76	27736,93	27744,83	27744,83	27744,83	0
	339130 - MATERIAL DE CONSUMO	120000	120000	120000	0	0	0	0
	339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA	50000	50000	50000	0	0	0	0
	10469042884609010116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	50000	50000	33139,53	16860,47	16860,47	16860,47	0
	0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	50000	50000	33139,53	16860,47	16860,47	0
	Total	4372000	5119600	3987008,94	1132591,06	1062083,19	1039822,62	22260,57

Por outro lado, foram definidas as seguintes ações de Programa Orçamentário e Financeiro para o PROCON/ES, nos seguintes termos:

Ações de Programa Orçamentário 2021 – PROCON/ES

Unidade Gestora / Programa de Trabalho / Ação	Natureza	Dotação Inicial	Dotação Atualizada	Crédito disponível	Despesas Empenhadas	Despesas Liquidadas	Despesas Pagas	Despesas a Pagar
460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		3728491	3728491	950648,42	2777842,58	2761417,47	2695454,33	65963,14
10462021412200682095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS		2702871	2702871	222040,42	2480830,58	2480830,58	2430258,59	50571,99
2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	319011 - VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	1575857	1565692,19	29930,05	1535762,14	1535762,14	1535762,14	0
	319013 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	401963	411612	55687,17	355924,83	355924,83	322629,04	33295,79
	319016 - OUTRAS DESPESAS VARIÁVEIS - PESSOAL CIVIL	40000	90000	301,02	89698,98	89698,98	89698,98	0
	319092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	100792	33000	14591,14	18408,86	18408,86	18408,86	0
	319094 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES TRABALHISTAS	50000	32000	2099,58	29900,42	29900,42	29900,42	0
	319096 - RESSARCIMENTO DE DESPESAS DE PESSOAL REQUISITADO	100000	136307,81	19208,25	117099,56	117099,56	99823,36	17276,2
	339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	158123	157123	7373,41	149749,59	149749,59	149749,59	0
	339046 - AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	197900	197503,79	56213,79	141290	141290	141290	0
	339049 - AUXÍLIO-TRANSPORTE	78236	78236	36636	41600	41600	41600	0
	339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0	1396,21	0,01	1396,2	1396,2	1396,2	0
10462021413100492090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL		100000	100000	100000	0	0	0	0
2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	339032 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	50000	50000	50000	0	0	0	0

	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	50000	50000	50000	0	0	0	0
10462021442200681093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO		338000	338000	338000	0	0	0	0
1093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	25000	25000	25000	0	0	0	0
	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	30000	30000	30000	0	0	0	0
	449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	153500	153500	153500	0	0	0	0
	449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	129500	129500	129500	0	0	0	0
10462021442200684847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON		562620	562620	265608	297012	280586,89	265195,74	15391,15
4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	339014 - DIÁRIAS - CIVIL	5000	5000	5000	0	0	0	0
	339030 - MATERIAL DE CONSUMO	59000	84444,28	46673,89	37770,39	37770,39	35944,91	1825,48
	339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	18000	68552,1	13333,49	55218,61	53919,91	49409,91	4510
	339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	10509	70772,8	16848,06	53924,74	53924,74	49598,08	4326,66
	339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	357360	191599,82	108217,63	83382,19	78504,42	77994,05	510,37
	339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	10000	10000	8069,79	1930,21	1627,72	1436,56	191,16
	339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	16000	45500	10118,94	35381,06	25434,91	25434,91	0
	339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	2000	2000	2000	0	0	0	0
	339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	10000	10000	8261,57	1738,43	1738,43	1738,43	0
	339093 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	7000	7000	6843,82	156,18	156,18	156,18	0
	339130 - MATERIAL DE CONSUMO	2000	2000	2000	0	0	0	0

	339133 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
	339137 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	2000	2000	2000	0	0	0	0
	339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	56751	56751	35338,57	21412,43	21412,43	17901,61	3510,82
	339140 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	7000	7000	902,24	6097,76	6097,76	5581,1	516,66
10462022884609010116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS		25000	25000	25000	0	0	0	0
0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	25000	25000	25000	0	0	0	0
Total		3728491	3728491	950648,42	2777842,58	2761417,47	2695454,33	65963,14

4.1.2 PROGRAMAÇÃO DAS DESPESAS

Em relação à Unidade Gestora 460202 – PROCON/ES, a dotação inicial prevista perfazia o montante de **R\$ 3.728.491,00 (três milhões e setecentos e vinte e oito mil e quatrocentos e noventa e um reais)**, não havendo suplementação no período. Além disto, foi empenhado um total de **R\$ 2.777.842,58 (dois milhões e setecentos e setenta e sete mil e oitocentos e quarenta e dois reais e cinquenta e oito centavos)**, o que corresponde a um percentual de 74,50% de execução do orçamento.

Em relação à Unidade Gestora 460904 - FEDC, a dotação inicial prevista perfazia o montante de **R\$ 4.372.000 (quatro milhões e trezentos e setenta e dois mil reais)**, não tendo ocorrido suplementação no período. Além disto, foi empenhado um total de **R\$ 1.132.591,06 (um milhão e cento e trinta e dois mil e quinhentos e noventa e um reais e seis centavos)**, o que corresponde a um percentual de 25,90% de execução do orçamento.

5. GESTÃO DE PESSOAS E CUSTOS RELACIONADOS

5.1. ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE

O PROCON/ES possui uma estrutura organizacional criada pela LC 373/2006 composta de 37 servidores, conforme já detalhado na Tabela 1 do item 1.3.2.1. No ano de 2013, foi sancionada a Lei Complementar 723/2013, que Instituiu o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores efetivos do PROCON-ES criando 85 cargos de carreira.

Entretanto, a realização de concurso público para preenchimento dos cargos efetivos está suspensa pelo Governo do Estado pelo Decreto 3755-R DE 02/01/2015, porém já há estudos para a realização de processos seletivos para preenchimento de vagas de servidores efetivos para o próximo exercício de 2022.

Atualmente o PROCON/ES possui servidores efetivos cedidos por outros órgãos e comissionados (LC 373/06).

O perfil do quadro de servidores ativos da UJ será demonstrado por meio dos quadros detalhados nos sub-tópicos a seguir:

5.1.1. DEMONSTRAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO À DISPOSIÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA

A demonstração da força de trabalho da unidade é objeto dos Quadros 5.1.1.1, 5.1.1.4 e 5.1.1.5, os quais demonstram respectivamente a lotação e as situações que reduzem a força de trabalho da unidade.

5.1.1.1. LOTAÇÃO

FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE ANO 2021

Tipologias dos Cargos	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	-	-
1.1. Membros de poder e agentes políticos	-	-
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	-	-
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	-	-
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	-	-
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	-	-
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	-	-
2. Servidores com Contratos Temporários	-	-
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública.	-	1
4. Total de Servidores (1+2+3)	-	1

5.1.1.2. SITUAÇÕES QUE REDUZEM A FORÇA DE TRABALHO

Registre-se que, atualmente este Instituto opera com quantitativo de servidores aquém do necessário para o desenvolvimento das atividades fim e atividades meio. Porém, apesar a realidade apresentada, todo atendimento e demandas apresentadas são cumpridas dentro dos prazos estabelecidos.

5.1.1.3. QUALIFICAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

A qualificação da força de trabalho da unidade é informada por intermédio dos Quadros 5.1.1.1, 5.1.1.4, 5.1.1.5, 5.1.1.6.1 e 5.1.1.6.2, os quais tem por objetivo demonstrar a estrutura de cargos e de funções, a qualificação do pessoal por idade e por escolaridade.

5.1.1.4. ESTRUTURA DE CARGOS E FUNÇÕES

A estrutura de cargos e funções tem a seguinte distribuição:

QUADRO 5.1.1.4 – DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS DA UJ ANO 2020

Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Cargos em Comissão.	41	41
1.1. Cargos Natureza Especial	-	-
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	08	08
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	-	-
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	-	-
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas ²	1	1
1.2.4. Sem Vínculo	-	-
1.2.5. Aposentados	-	-
2. Funções Gratificadas	-	-
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	-	-
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	-	-
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	-	-
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	41	41

5.1.1.5.COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS.

QUADRO 5.1.1.5 - COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS ANO 2021

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes	Despesa no exercício
	Quantitativo	(em R\$)
1. Nível superior	17	10.538,47
1.1 Área Fim	15	9.298,65
1.2 Área Meio	2	1.239,82
2. Nível Médio	1	619,91
2.1 Área Fim	0	0
2.2 Área Meio	1	619,91
3. Total (1+2)	18	11.158,38
Dados até 31/12/2021		

5.1.1.6. SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE E VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2021

QUADRO 5.1.1.6.1 - CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE ANO 2021

Unidade Contratante													
Nome: INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES													
UG/Gestão: 460202							CNPJ: 08.109.446/0001-60						
Informações sobre os Contratos													
Ano do Convênio	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
2016 / 2021	L	O	0067/2016	36.388.026/001-62	02/12/2016	01/12/2021	0	0	0	2	0	0	P
Observações: Nível mínimo de escolaridade previsto nos contratos – Fundamental completo.													
LEGENDA													
Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.													
Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.													
Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.													
Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.													

Observação: O PROCON/ES possui atualmente o Convênio de nº 067/2016 com a Secretaria de Estado da Justiça, na qual estão cedidos colaboradores do Regime Semiaberto, que prestam serviços de limpeza e higienização da autarquia.

O contrato foi prorrogado através do 6º Termo Aditivo até dezembro de 2021, conforme Extrato do 6º Termo Aditivo ao Convênio nº 067/2016 de 29 de outubro de 2020, publicado no DIO/ES em 30 de outubro de 2020.

Quadro 5.1.1.6.2 - CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2021

Unidade Contratante	
Nome: INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES, POR MEIO DO FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR -FEDC	
UG/Gestão: 460904	CNPJ: 08.109.446/0001-60
Informações sobre os Contratos	

Ano do Convênio	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
2019/2021	V	O	003/2019	15.653.416.0001/86	01/07/2019	30/06/2021	0	0	0	6	0	0	P

Observações: Nível mínimo de escolaridade previsto nos contratos – Fundamental completo.

LEGENDA

Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.

Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.

Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior.

Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.

Observação: A contratação foi realizada tendo em vista a necessidade de vigilância armada na nova Sede do Procon/ES, contando com 3 (três) postos de vigilantes, sendo 2 (dois) diurnos e 1 (um) noturno, totalizando 6 vigilantes.

O contrato nº 003/2019 com a empresa Cruzeiro do Sul Vigilância e Segurança LTDA, foi assinado em 19 de junho de 2019 e publicado no DIO/ES em 28 de junho de 2019, tendo sua vigência de 01/07/2019 a 30/06/2021.

6. GESTÃO DE PATRIMONIO MOBILIARIO E IMOBILIARIO

6.1. GESTÃO DE FROTA DE VEÍCULOS PRÓPRIOS E CONTRATADOS

A frota de veículos do PROCON/ES é composta de 03 (três) veículos próprios e 02 (dois) locados, conforme tabela abaixo:

Tabela 22 - Frota de veículos

Veículo	Placa	Ano	Situação	Utilização / Classificação
TOYOTA/COROLLA	QRF0J46	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
TOYOTA/COROLLA	QRF1F49	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
FIAT	MSB-3594	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
VW AMAROK	QRG3D95	2018/2019	PRÓPRIO	FISCALIZAÇÃO
MERCEDES BENZ	MTT-6815	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
VW VOYAGE	RMR 7C66	2021/2022	LOCADO	PROCON/ES

6.2. GESTÃO DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

O PROCON/ES é proprietário do imóvel situado na Avenida Jerônimo Monteiro nº 935, Centro, Vitória/ES.

Além disso, em 2014, foi cedido pelo IDAF o direito de uso do 4º andar do Edifício Março, por meio do Contrato nº 001/2014, em que funcionam os setores administrativo e de recursos humanos da Autarquia, tendo sido prorrogado através do 3º Termo Aditivo com vigência de 05/05/2020 a 04/05/2021, publicado no DIO/ES 18 de março de 2020.

O Inventário dos bens Imobiliários compõe a prestação de contas, mas em arquivo diverso.

6.3. GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO

6.3.1. ALMOXARIFADO DE BENS DE CONSUMO

O Inventário dos Bens em Almoхарifado compõe a prestação de contas, mas em arquivo diverso.

6.3.2. BENS PATRIMONIAIS MÓVEIS

O Inventário de Bens Móveis – Patrimônio compõe a prestação de contas, mas em arquivo diverso.

7. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No exercício de 2020, foram realizadas ações de melhoria no serviço de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), com investimento em infraestrutura e processos.

No campo de segurança e acesso, foram realizadas as seguintes ações:

Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2021

Realizados	Início	finalização
Controle de acesso dos usuários através de um servidor de AD	2018	2020 Atualização
Implantação de Servidor de backup	2018	2020 atualização
Implantação de Servidores Virtuais de Backup de dados, no Datacenter do estado (PRODEST).	2018	2020 atualização
Implantação de servidores virtuais, Relógio de Ponto, SIGEP, Impressão.	2018	2020 atualização
Virtualização e Melhoria de Backup do Servidor SINDEC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), no Datacenter (PRODEST).	2018	2020 atualização
Adesão pelo de Servidor Proxy do Datacenter PRODEST para acesso à internet e segurança do sistema.	2018	2020
Implantação de nova estrutura de cabeamento estruturado para nova sede do Procon/ES (rede, telefonia, parte de rede elétrica)	2019	2020 finalizado
Implantação de sistema de agendamento para atendimento	2020	2020 finalizado
Implantação de um APP para realização de reclamação e denuncia para o consumidor	2019	2020 finalizado



Para o exercício de 2021, serão realizadas ações de melhoria no serviço de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), com investimentos em infraestruturas e sistemas.

Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2021

Processo	Início	Implantação
Implantação de sistema CFTV de segurança nova sede	2021	Até 2022
Implantação de sistema de chamada de senha	2021	Até final 2021
Atualização de equipamentos para os Procon Municipais	2021	Até final de 2021
Melhoria do Sistema do App	2021	2022
Atualização do Sistema Operacional dos equipamentos	2021	Até final 2021
Atualização de Equipamentos de Atendimento defasados, para melhor atender aos consumidores	2021	Até final 2021
Treinamento dos Procon Municipal para melhor atendimento e implantação de fiscalização municipais	2021	2022
Implantação de whatsapp	2021	Até final de 2021
Implantação de rede wireless para uso publico	2021	Até final de 2022

8. DESAFIOS PARA 2022.

O investimento na diversificação das formas de atendimento, tanto presenciais, quanto eletrônicas ou alternativas, a busca por oferecer capacitação e formação continuada, tanto para os agentes de defesa do consumidor quanto para a população e a uniformização do Sistema de Defesa do Consumidor, puderam ampliar a conscientização dos consumidores acerca de seus direitos, implicando no aumento da demanda por atendimentos e ações fiscalizatórias mais eficazes.

O PROCON/ES, apesar de todas as dificuldades organizacionais, estruturais e relativas à Pandemia do Novo Coronavírus, entrega a população um excelente serviço, de modo que os níveis de resolutividades dos problemas individuais dos consumidores colocam a Autarquia como umas das principais ferramentas disponíveis para que o consumidor, parte vulnerável nas relações de consumo, tenha seus direitos garantidos.

Em suma, as forças e oportunidades superam as fraquezas e ameaças da Instituição, o que mantém o momento positivo vivido desde o último exercício e que se projeta para o próximo ano.

ASSINATURA

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE
DIPRE - PROCON - GOVES
assinado em 18/03/2022 16:12:48 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 18/03/2022 16:12:48 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por JOSENIA NASCIMENTO DA SILVA (GERENTE - GARH - PROCON - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-SZN5Z3>