



PROCON ESTADUAL

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015



INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

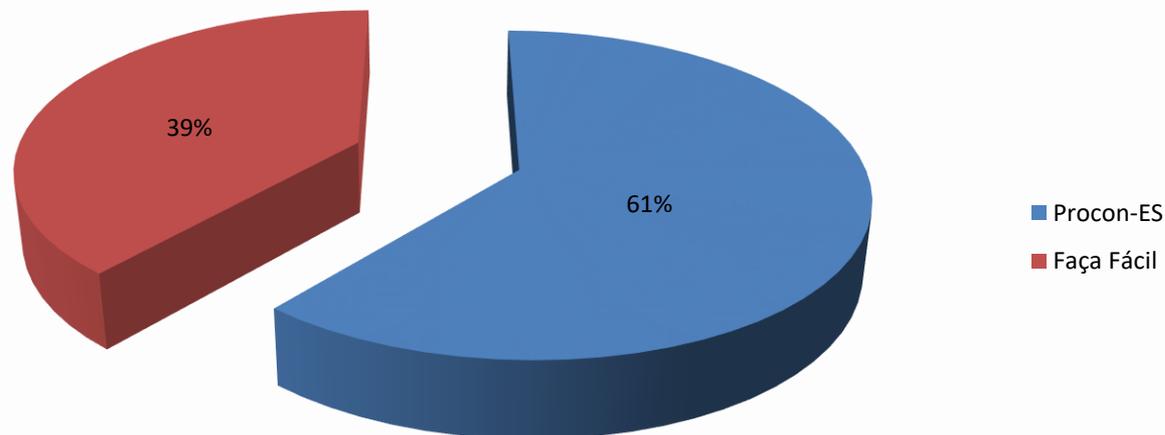
Período 01/01/15 a 31/12/15

Modalidade de Atendimento	Procon-ES	Faça Fácil Cariacica	Total
Geral	44.958	15.080	60.038
Presencial	23.836	15.079	38.915
Cálculo	4.368	352	4.720
Mutirões	17.501	–	17.501
Telefônico (151)	7.012	–	7.012
Eletrônico	10.203	–	10.203
Total (geral + mutirões)			77.539

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/15 a 31/12/15

Atendimento Presencial

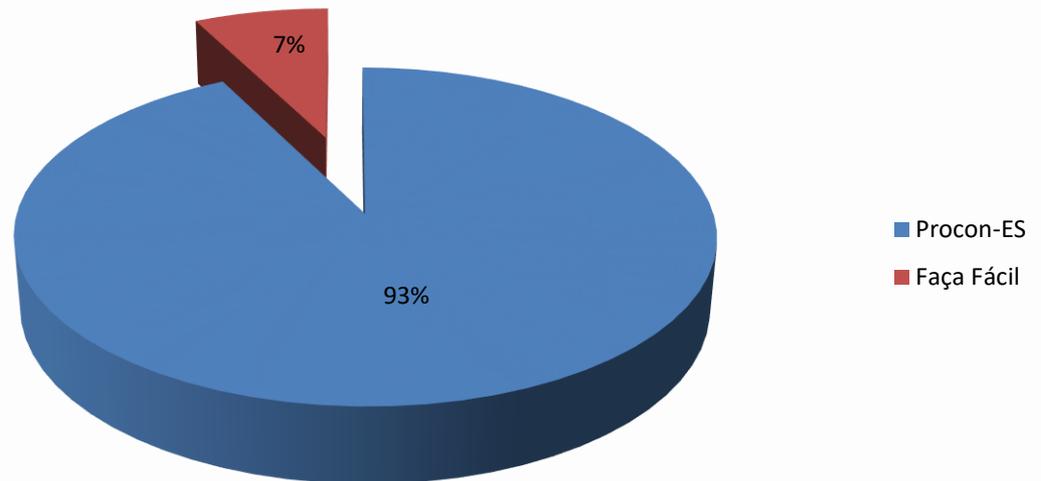


Do total de atendimentos presenciais realizados, no período de 01/01 a 31/12/2015, a sede do **Procon-ES** atendeu 61% dos consumidores, enquanto a unidade **Faça Fácil Cariacica** realizou 39% dos atendimentos.

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/15 a 31/12/15

Presencial - cálculo e negociação



O setor de cálculo do Procon-ES é composto por dois servidores e uma estagiária. De 4.720 atendimentos, **93%** foram realizados na sede do **Procon-ES** e **7%** no **Faça Fácil**.

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/15 a 31/12/15

Ranking dos atendimentos

Posição	Segmento	Atendimentos
1º	Cartão de crédito	7.952
2º	Telefonia celular	6.369
3º	Banco comercial	5.661
4º	Telefonia fixa	3.901
5º	TV por assinatura	3.534

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/15 a 31/12/15

Principais demandas

Cartão de crédito

Cálculo de prestação/taxa de juros e cobrança indevida.

Telefonia celular

Cobrança indevida, serviço não fornecido, fornecimento parcial e rescisão de contrato.

Banco comercial

Cobrança indevida, problemas com contratos e cálculo de prestação/taxa de juros.

Telefonia fixa

Cobrança indevida e rescisão de contrato.

TV por assinatura

Cobrança indevida, rescisão de contrato e serviço não fornecido.

INDICADORES DE AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Período 01/01/15 a 31/12/15



A equipe de fiscalização é composta por três servidores que promoveram, no ano de 2015, **550** ações fiscalizatórias em 33 municípios do Espírito Santo.

INDICADORES DE AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Período 01/01/15 a 31/12/15

Posição	Segmento	Ações
1º	Processos coletivos	130
2º	Combustíveis líquidos	110
3º	GLP	65
4º	Comércio	60
5º	Recall	55
6º	Bancos	41
7º	Revendas de água mineral	19
8º	Supermercados	19
9º	Agências de viagens	15
10º	Entretenimento (cinemas e parques)	10
11º	Hospitais	8
12º	Hotéis	8
13º	Restaurantes	6
14º	Comércio eletrônico	2
15º	Instituição de ensino	2
Total		550

The logo consists of the letters 'ES' in a white, sans-serif font, centered within a yellow circle. This circle is set against a blue diamond-shaped background that features a white circular arrow graphic.The logo consists of the letters 'ES' in a white, sans-serif font, centered within a yellow circle. This circle is set against a blue diamond-shaped background that features a white circular arrow graphic.

INDICADORES DE AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Período 01/01/15 a 31/12/15



Os técnicos do Procon-ES são habilitados desde 2011, por meio do Termo de Convênio com a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), a proceder a verificação de normas internas e aferição de qualidade em combustíveis líquidos e gás liquefeito de petróleo. O referido convênio foi renovado em novembro de 2015 pelo período de 48 meses.

A ausência de fiscalização no segmento de GLP, pode resultar no funcionamento de revendas clandestinas, sonegação fiscal, no armazenamento e transporte inadequado das botijas que podem ocasionar explosões, colocando em risco à saúde e segurança da população.

AÇÃO DE CIDADANIA



Em 2015, o Procon-ES participou de importantes ações de cidadania prestando orientação à população capixaba. No mês de agosto, o Instituto esteve presente no XIII Plantão da Cidadania, promovido pelo SindiAdvogados e na 1º Grande Campanha de Doação de Sangue com Ação Social em Anchieta. Em setembro, participou da ação conjunta com a Delegacia de Defesa do Consumidor no bairro Glória, em Vila Velha.



1º MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

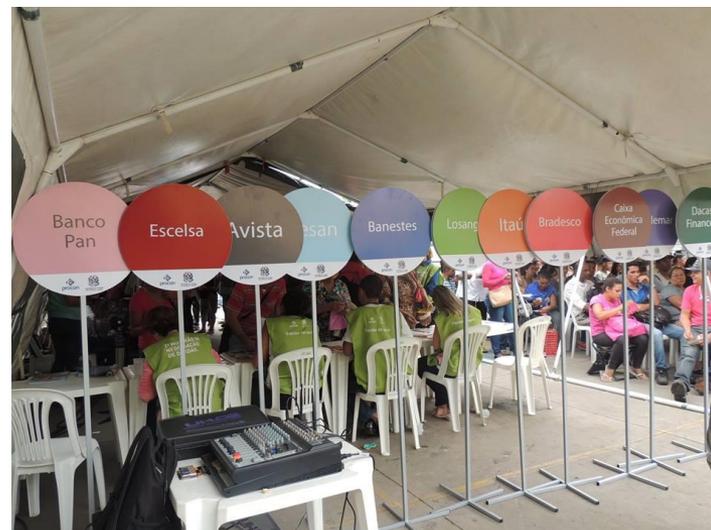
Período 17 a 21 de agosto de 2015 – Sede Procon-ES

2.434 atendimentos realizados



2º MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Período 19 a 29 de outubro de 2015 – Ginásio SESPORT



2º MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Período 19 a 29 de outubro de 2015 – Ginásio SESPORT

15.067 atendimentos realizados

TOTAL DA DÍVIDA	TOTAL NEGOCIADO	VALOR ECONOMIZADO	VALOR PAGO (%)	REDUÇÃO DA DÍVIDA (%)
R\$ 32.871.846,79	R\$ 10.414.623,32	R\$ 22.458.527,79	31,68	68,32

AÇÃO EDUCATIVA

Palestras



No mês de março, foram realizadas três palestras educativas no auditório do Faça Fácil Cariacica, para ajudar o consumidor a equilibrar as finanças e sair do vermelho. Em outubro, jovens de escola pública receberam orientações sobre os direitos do consumidor. No mês de novembro, o órgão esteve em Itaguaçu e realizou uma palestra educativa para consumidores e fornecedores do município. Ao todo foram orientados 175 consumidores.



AÇÃO EDUCATIVA

Campanha de Natal

Período 15 a 22 de dezembro de 2105



Shoppings Mestre Álvaro, Vitória e Moxuara, sede do Procon-ES e Faça Fácil Cariacica.

REFIS



Em atendimento à Lei Estadual nº 10.376/2015 que instituiu o Programa de Parcelamento Incentivado de Débitos Fiscais (Refis), os débitos relacionados a 97 processos de multas aplicadas pelo Procon-ES foram quitados, arrecadando **R\$ 324.863,34** ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC).

MUNICIPALIZAÇÃO

Entrega de computadores para os Procons Municipais



Em 2015, o Procon-ES e o Ministério Público Estadual realizaram a entrega de computadores completos e impressoras multifuncionais para os Procons dos municípios de Anchieta, Fundão, Piúma, Presidente Kennedy, Venda Nova do Imigrante, Guaçuí, Alfredo Chaves, Vila Velha, Serra e Cariacica. A cessão dos equipamentos, que foram adquiridos com recursos do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC), faz parte do Programa de Municipalização de Defesa do Consumidor e contempla os municípios que assinaram um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o MPES e com o Procon-ES.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2016 - 2018



No mês de setembro, o Instituto iniciou o desenvolvimento do **Planejamento Estratégico 2016-2018**, em parceria com a Escola de Governo. O trabalho contou com a participação de toda a equipe, a partir de uma formação que habilitou os profissionais envolvidos no desenvolvimento desta tarefa. Em conjunto, foram incentivados a atuar de forma proativa na identificação de oportunidades e ameaças, traçando planos para cumprimento dos objetivos e ações.

TERMO DE COOPERAÇÃO

Fiscal Consumidor



UMA CAMPANHA

acaps procon

FISCAL ✓
CONSUMIDOR
DE OLHO NA VALIDADE

CONHEÇA A CAMPANHA
WWW.ACAPS.ORG.BR

**ACHOU UM PRODUTO VENCIDO? CHAME O GERENTE.
VOCÊ SÓ TEM A GANHAR.**

O Procon Estadual e a Associação Capixaba de Supermercados (Acaps) assinaram no dia 01 de novembro, o Termo de Cooperação “**Fiscal Consumidor**” que está favorecendo, desde o dia 01 de dezembro, os consumidores que encontrarem produtos vencidos nas prateleiras dos supermercados afiliados à Acaps.

A campanha é educativa e tem como objetivos prevenir a comercialização de produtos com prazo de validade vencido, fazendo com que os supermercadistas estejam ainda mais atentos aos produtos que estão sendo expostos diariamente nas prateleiras; criar na população a cultura de verificar no ato da compra, a data de validade e propiciar meios alternativos de solução de conflitos de consumo.

www.procon.es.gov.br

 /procones

 /proconestadualespiritosanto

Telefone 151

