



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

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória – ES,
CEP 29010-003 - www.procon.es.gov.br

ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE - PROCON/ES

Relatório de Gestão do
exercício de 2022, apresentado
ao Egrégio Tribunal de Contas
do Estado 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 no ano corrente, abordando as atividades realizadas durante o exercício de 2022 nos âmbitos fiscalizatórios, de atendimento, sancionatório, jurídico, administrativo, financeiro e de comunicação.

Os resultados abordados aqui sofreram o impacto do período eleitoral, em que foram suspensas por força de lei (Lei nº 9.504, DE 30 DE SETEMBRO DE 1997), a realização de inúmeras atividades, porém, ainda assim, será possível identificar um crescimento relevante de resultados se comparado ao período de isolamento imposto pela pandemia e o risco de contágio da Sars- Cov-2.

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, visando prestigiar os princípios que regem a Administração Pública.

Foram realizadas importantes ações para beneficiar o consumidor e garantir melhores condições para o exercício da cidadania, além dos diversos atendimentos realizados pelas diversas plataformas e canais disponibilizados pelo Procon/ES, bem como ante a modernização da estrutura física desta Autarquia tão importante para os consumidores capixabas.

Dentre as ações, podemos frisar que, no exercício de 2022, foi intensificada a divulgação do Código de Defesa do Consumidor em sua versão acessível, sem ônus para o Instituto. Ainda, como parte das comemorações do mês do consumidor, o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/ES), a Associação Capixaba de Supermercados (Acaps), a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Espírito Santo (Fecomércio-ES) e o Ministério Público do Trabalho do Espírito Santo (MPT-ES) formalizaram o ato de entrega do selo CDC Acessível para Pessoas com Deficiência no Supermercado Canguru, em Jardim Limoeiro, Serra, no dia 23 de março. Os adesivos foram custeados pela Acaps e pela Fecomércio e distribuídos para comerciantes do Estado.

O adesivo do projeto CDC Acessível para Pessoas com Deficiência tem o objetivo de divulgar às pessoas com deficiências visual e auditiva o QR Code, que direciona para o Código de Defesa do Consumidor, acessível nas versões em libras, em áudio e livro digital. O material está hospedado no site do PCD Legal, do Ministério Público do Trabalho do Espírito Santo, e pode ser acessado por meio dos sites procon.es.gov.br ou cdc.pcdlegal.com.br

Ato contínuo, o presente relatório foi dividido em 8 (oito) 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. Desafios para 2023.

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 2022 e o planejamento da Unidade para o exercício de 2023.

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.

Por fim, no item 7 (Desafios para 2023) 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 2022, 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 Estado do Espírito Santo.

IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS GERAIS

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: 460202			
Denominação Completa: Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor			
Denominação Abreviada: PROCON-ES			
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			
UG: 460904			
Número de Ordem: 1			
Denominação Completa: Fundo Estadual de Defesa do Consumidor			
Denominação Abreviada: FEDC			
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 – FUNDO E INSTITUTO PROCON/ES

FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Lei de Criação - Lei complementar 82 de 10 de junho de 1996.

Alterações:

- Lei complementar 947/2020 - 27/03/2020 - Inclui §1º no art. 3º;
- Lei complementar 947/2020 - 27/03/2020 - Revoga Inciso VIII do artigo 3º;
- Lei complementar 935/2019 - 19/12/2019 - Inclui Acrescenta o inciso X ao art. 2º;
- Lei complementar 779/2014 - 12/05/2014 - Altera Os artigos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, e 7º da lei complementar nº 82 de 10.06.1996;
- Lei complementar 779/2014 - 12/05/2014 - Revoga Os §§2º e 3º e os artigos 4º e 12º da lei complementar nº 82 de 10.06.1996.

INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Lei de Criação - Lei complementar 373, de 29 de junho de 2006.

- Institui Plano de Cargos e carreiras - Lei Complementar 373/2013;

- Decreto nº 3961-R, de 06-04-2016;
- Decreto nº 4094-R, de 11-04-2017;
- Decreto nº 4128-R, de 14-07-2017;
- Decreto nº 4723-R, de 31-08-2020;
- Decreto nº 4725-R, de 02-09-2020;
- Decreto nº 4969-R, de 07/09/2021;
- Decreto nº 4993-R, de 05/10/2021;
- Decreto nº 5041-R, de 20/12/2021;
- Decreto nº 5045-R, de 23/12/2021 com errata publicada em 05/01/2022.

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.

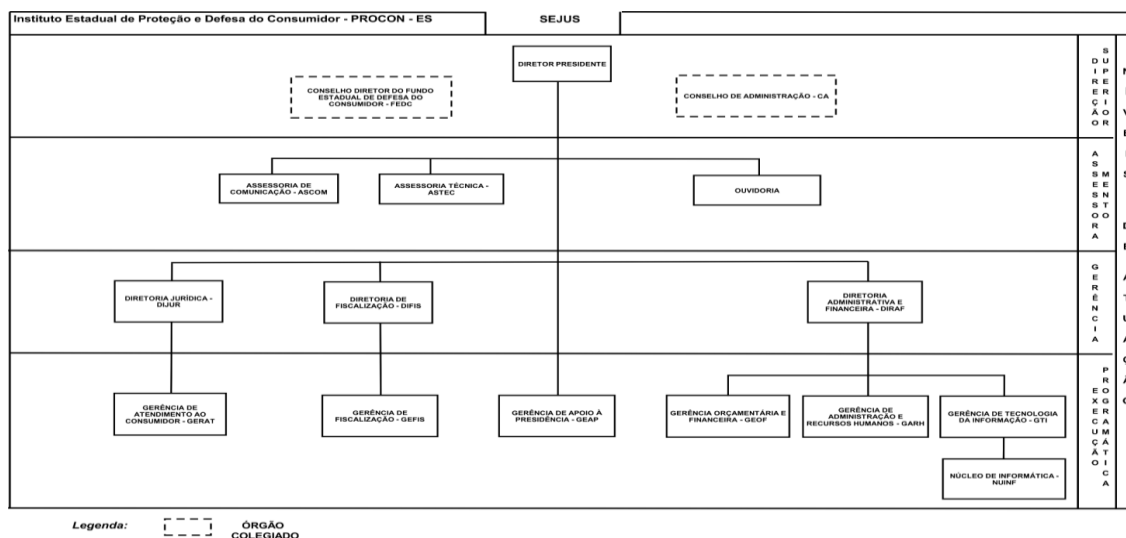
Em 14 de maio de 1991, através da Lei Complementar nº 11, o PROCON/ES passou integrar a estrutura organizacional da SEJUC - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, atualmente denominada de SEJUS – Secretaria de Estado de Justiça do Estado do Espírito Santo.

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 contribuiu significativamente para maior comodidade e privacidade na realização dos atendimentos.

ORGANOGRAMA FUNCIONAL E ESTRUTURA DO PROCON/ES

ORGANOGRAMA FUNCIONAL



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.

A Presidência (DIPRE) da Autarquia tem como competência 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.

A Assessoria de Comunicação tem como competência 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 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.

A Ouvidoria tem como competência estabelecer um canal democrático de comunicação entre a sociedade e o PROCON-/ES; receber, encaminhar e responder às reclamações, denúncias, sugestões e dúvidas dirigidas à 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), compete:

- I - gerir as atividades relativas à fiscalização, planejar, programar e supervisionar as ações defiscalização 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 autuação 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 físicas e jurídicas 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 físicas ou jurídicas que infringam 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), compete:

- 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), compete:

- 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.

CARGOS COMISSIONADOS

Até 31/12/2022, existiam 42 (quarenta dois) cargos comissionados na estrutura do PROCON/ES, sem cargos vagos, quais sejam:

QTD	NOMENCLATURA	REFERÊNCIA	SALÁRIO
1	DIRETOR PRESIDENTE	QCE-01	10237,8
1	DIRETOR JURÍDICO	QCE-02	8662,74
1	DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO	QCE-02	8662,74
1	DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO	QCE-02	8662,74
1	ASSESSOR DE IMPRENSA	PRO-04	2644,81
1	OUVIDOR	PRO-04	2495,1
1	GERENTE DE APOIO A PRESIDENCIA	PRO-03	3967,19
1	GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	PRO-03	3967,19
1	GERENTE DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS	PRO-03	3967,19
1	GERENTE DE FISCALIZAÇÃO	PRO-03	3967,19
1	GERENTE ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO	PRO-03	3967,19
1	GERENTE DE ATENDIMENTO	PRO-03	3967,19
1	ASSESSOR JURIDICO	PRO-04	2644,81
9	ASSESSOR ESPECIAL II	PRO-04	2644,81
7	AGENTE DE SERVIÇOS TECNICOS	PRO-04	2644,81
9	ASSESSOR TECNICO	PRO-05	1617,54
1	SUPERVISOR DE ATIVIDADES	QC-02	1617,54
2	SECRETARIA	PRO-05	1617,54
TOTAL 41			

Em dezembro de 2022 não tinha nenhum cargo vago e 41 (quarenta e um) cargos comissionados na estrutura do PROCON/ES.

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.

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.

MACROPROCESSO	OBJETIVO	PROCESSO	SUBPROCESSOS
<p align="center">GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR</p>	<p>Atender os consumidores 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.</p>	<p>Atendimento Presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar informações e orientações sobre os direitos do consumidor; • Efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais; • Realizar tentativas de solução de conflitos de forma preliminar, por contato telefônico; • Expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado; • Receber a autuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços; • Receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.
		<p>Atendimento Eletrônico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar plataforma WEB 2-Cadastro do consumidor; • Análise do técnico.
		<p>Atendimento por Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no PROCON; • Análise da reclamação

GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR		Atendimento Telefônico	<ul style="list-style-type: none"> • Recebimento da consulta ou denúncia; • Encaminhamento de denúncias para a gerência competente.
		Carta de Informação Preliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Expedição da CIP ;para o fornecedor; • Resposta do fornecedor em 10 dias; • Conversão da CIP em reclamação administrativa (caso necessário).
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.	Audiências de auto composição	<ul style="list-style-type: none"> • Negociação Assistida; • Conciliação; • Mediação.
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.	Cadastro de Reclamações Fundamentadas	<ul style="list-style-type: none"> • Classificar/ Baixar as reclamações no SINDEC; • Auditar os processos no SINDEC; • Elaborar o cadastro – gerando as listas; • Publicar o cadastro.
GESTÃO DE FISCALIZAÇÃO	Realizar fiscalizações por Agentesde Fiscalização, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao PROCON/ES em atuação na Gerência deFiscalização.	Realizar fiscalizações em todo o território do Espírito Santo	<ul style="list-style-type: none"> • Lavrar Auto de Constatação; • Lavrar Auto de Infração; • Lavrar Auto de Apreensão; • Lavrar Termo de Depósito.

<p>GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>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.</p>	<p>Instaurar Processo Administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise pela DIJUR de reclamações de caráter individual; • Análise de reclamações de práticas infrativas continuadas; • Reunião de reclamações contra o mesmo fornecedor; • Instauração de processos de ofício; • Notificação aos fornecedores; • Análise e julgamento das defesas; • Aplicação de penas; • Conversão de pena de multa em assinatura de TAC.
---	--	--	---

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.

MACROPROCESSO	OBJETIVO	PROCESSO	SUBPROCESSOS
<p>GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Administrar e Capacitar os Recursos Humanos do PROCON/ES.</p>	<p>Administração de Pessoal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controle de folha de pagamento; • Dimensionamento e alocação de pessoal; • Administração de direitos e vantagens; • Controle de frequência; • Controle de Férias e abonos; • Controle de Benefícios.
		<p>Admissão de Pessoal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concurso Público; • Nomeação e posse; • Exoneração; • Programa de estágio.
		<p>Capacitação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação e treinamento de pessoal.
<p>GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS</p>	<p>Administrar e gerir a logística, suprimentos e serviços do</p>	<p>Administração de Materiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de bens móveis; • Aquisição de Materiais de consumo; • Controle de Almoxarifado e patrimônio.
		<p>Administração de contratos e convênios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controle e fiscalização de contratos; • Controle e fiscalização de convênios e parcerias.

	PROCON/ES.	Administração de logística e infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção predial; • Transporte e frota Unidade Móvel.
GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	Administrar e controlar a gestão orçamentária e financeira do PROCON/ES.	Administração e gestão orçamentária	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração e acompanhamento da execução orçamentária anual do PROCON/ES; • Elaboração e acompanhamento da execução orçamentária anual do FEDC. •
		Administração e gestão financeira	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento e registro das receitas; • Acompanhamento e registro das despesas; • Acompanhamento e controle de multas.
GESTÃO DE TI	Administrar e implementar processos e rotinas de TI.	Administração de infraestrutura e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da infraestrutura de rede lógica; • Gestão do parque tecnológico; • Gerir a infraestrutura de segurança da informação.
		Administração de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de sistemas internos do PROCON/ES; • Gestão e apoio a implantação e manutenção do SINDEC.
GESTÃO DE COMUNICAÇÃO	Administrar e coordenar as ações de comunicação institucional.	Comunicação e divulgação institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão e divulgação da imagem institucional; • Gestão de material de divulgação e educação; • Gestão de eventos.

PRINCIPAIS PARCEIROS

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

ORGAO 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 DEADMINISTRAÇÃO.
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 novo Sistema, criado pela Secretaria Nacional do Consumidor, que substituiu o SINDEC, 'ProConsumidor':

ORGAO PARCEIRO	OBJETO	VIGENCIA
PROCON Municipal de Alegre	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Afonso Claudio	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Alfredo Chaves	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Anchieta	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Aracruz	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Baixo Guandu	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Boa Esperança	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Cachoeiro de Itapemirim	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Cariacica	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Castelo	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Colatina	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Divino São Lourenço	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Domingos Martins	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal Fundação	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Guaçuí	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Guarapari	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027

PROCON Municipal de Itapemirim	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Linhares	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Marataízes	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Presidente Kennedy	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Pinheiros	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Piúma	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de São Mateus	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de São Gabriel da Palha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Serra	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Viana	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Venda Nova do Imigrante	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Vitória	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Montanha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Santa Maria de Jetibá	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Mimoso do Sul	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Pancas	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Nova Venécia	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Sooretama	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Pedro Canário	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027

PROCON ASSEMBLEIA	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
-------------------	---	------------

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

INSTITUIÇÃO PARCEIRA	OBJETO
Secretaria Nacional do Consumidor	Implantação e coordenação do ProConsumidor 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).

PLANEJAMENTO DA UNIDADE E RESULTADOS ALCANÇADOS

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 os 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.

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	GESTAO ESTRATEGICA 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

TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

DA EXECUÇÃO DAS DESPESAS E RESULTADOS ALCANÇADOS

EXECUÇÃO DAS DESPESAS

No exercício de 2022, para o FEDC e para o INSTITUTO – PROCON/ES, foram executadas as seguintes ações de Programa Orçamentário e Financeiro:

DESPESA 2022 – FEDC

DESP.01.a - EXECUÇÃO DA DESPESA DETALHADA - UO 46904 - Até Mês 12 - 2022

UO / UG / PT / NATUREZA	FONTE	ORÇADO	AUTORIZADO	BLOQUEADO	ANULADO	SUPLEMENTADO	EMPENHADO	LIQUIDADO	A LIQUIDAR	DISP C/ RESERVA	DISP S/ RESERVA	DISPONÍVEL
46904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		3.030.000,00	3.030.000,00	0,00	-152.260,25	152.260,25	764.102,93	701.550,76	0,00	156.341,05	2.109.556,02	2.265.897,07
460904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		3.030.000,00	3.030.000,00	0,00	-152.260,25	152.260,25	764.102,93	701.550,76	0,00	156.341,05	2.109.556,02	2.265.897,07
28.846.0901.0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS		30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00	5.809,01	5.809,01	0,00	0,00	24.190,99	24.190,99
339091	0159000018	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00	5.809,01	5.809,01	0,00	0,00	24.190,99	24.190,99
14.422.0068.1052 - APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR		240.000,00	240.000,00	0,00	-13.169,70	13.169,70	21.428,80	21.428,80	0,00	6.199,70	212.371,50	218.571,20
339014	0159000018	35.000,00	21.830,30	0,00	-13.169,70	0,00	14.308,80	14.308,80	0,00	0,00	7.521,50	7.521,50
339030	0159000018	5.000,00	9.369,70	0,00	0,00	4.369,70	3.120,00	3.120,00	0,00	6.199,70	50,00	6.249,70
339039	0159000018	0,00	8.800,00	0,00	0,00	8.800,00	4.000,00	4.000,00	0,00	0,00	4.800,00	4.800,00
449052	0159000018	200.000,00	200.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200.000,00	200.000,00

14.422. 0068. 1093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON		230.000,00	230.000,00	0,00	0,00	0,00	8.798,90	8.798,90	0,00	0,00	221.201,10	221.201,10
339039	0159000018	20.000,00	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00
339040	0159000018	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	10.000,00
449040	0159000018	50.000,00	50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50.000,00	50.000,00
449052	0159000018	150.000,00	150.000,00	0,00	0,00	0,00	8.798,90	8.798,90	0,00	0,00	141.201,10	141.201,10
14.131. 0068. 2072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS		265.000,00	265.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	265.000,00	265.000,00
339030	0159000018	20.000,00	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00
339032	0159000018	20.000,00	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00
339037	0159000018	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	10.000,00
339039	0159000018	215.000,00	215.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	215.000,00	215.000,00
14.128. 0027. 2077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		35.000,00	35.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	35.000,00	35.000,00
339014	0159000018	5.000,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	5.000,00
339030	0159000018	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	2.000,00
339033	0159000018	7.000,00	7.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.000,00	7.000,00
339036	0159000018	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00	1.000,00
339039	0159000018	20.000,00	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00
14.422. 0068. 3845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON		220.000,00	220.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	220.000,00	220.000,00
339039	0159000018	20.000,00	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00
449052	0159000018	200.000,00	200.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200.000,00	200.000,00

UO / UG / PT / NATUREZA	FONTE	ORÇADO	AUTORIZADO	BLOQUEADO	ANULADO	SUPLEMENTADO	EMPENHADO	LIQUIDADO	A LIQUIDAR	DISP C/ RESERVA	DISP S/ RESERVA	DISPONÍVEL
14.422.0068.4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON		2.010.000,00	2.010.000,00	0,00	-139.090,55	139.090,55	728.066,22	665.514,05	0,00	150.141,35	1.131.792,43	1.281.933,78
339014	0159000018	31.000,00	31.000,00	0,00	0,00	0,00	9.072,00	9.072,00	0,00	0,00	21.928,00	21.928,00
339030	0159000018	350.000,00	323.111,43	0,00	-26.888,57	0,00	32.354,50	30.467,43	0,00	2.990,00	287.766,93	290.756,93
339033	0159000018	20.000,00	46.888,57	0,00	0,00	26.888,57	43.546,63	38.660,48	0,00	0,00	3.341,94	3.341,94
339037	0159000018	901.000,00	901.000,00	0,00	0,00	0,00	464.387,52	425.688,56	0,00	137.431,35	299.181,13	436.612,48
339039	0159000018	530.000,00	418.521,03	0,00	-111.478,97	0,00	138.240,82	121.160,83	0,00	9.720,00	270.560,21	280.280,21
339040	0159000018	20.000,00	113.550,31	0,00	-723,01	94.273,32	20.349,47	20.349,47	0,00	0,00	93.200,84	93.200,84
339047	0159000018	16.000,00	16.000,00	0,00	0,00	0,00	2.398,50	2.398,50	0,00	0,00	13.601,50	13.601,50
339091	0159000018	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00	1.000,00
339092	0159000018	0,00	1.961,19	0,00	0,00	1.961,19	1.749,31	1.749,31	0,00	0,00	211,88	211,88
339093	0159000018	0,00	15.967,47	0,00	0,00	15.967,47	15.967,47	15.967,47	0,00	0,00	0,00	0,00
339130	0159000018	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	10.000,00
339139	0159000018	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00	1.000,00
449040	0159000018	65.000,00	65.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65.000,00	65.000,00
449052	0159000018	65.000,00	65.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65.000,00	65.000,00

DESPEZA 2022 – PROCON/ES

DESP.01.a - EXECUÇÃO DA DESPESA DETALHADA - UO 46202 - Até Mês 12 - 2022

UO / UG / PT / NATUREZA	FONTE	ORÇADO	AUTORIZADO	BLOQUEADO	ANULADO	SUPLEMENTADO	EMPENHADO	LIQUIDADO	A LIQUIDAR	DISP C/ RESERVA	DISP S/ RESERVA	DISPONÍVEL
46202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		3.492.663,00	3.581.763,00	0,00	-354.174,98	443.274,98	3.297.066,98	3.260.766,98	15.626,79	3.328,37	281.367,65	284.696,02
460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		3.492.663,00	3.581.763,00	0,00	-354.174,98	443.274,98	3.297.066,98	3.260.766,98	15.626,79	3.328,37	281.367,65	284.696,02
28.846. 0901. 0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS		2.000,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	2.000,00
339091	0101000000	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	2.000,00
14.422. 0068. 1093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON		60.000,00	10.000,00	0,00	-53.500,00	3.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	10.000,00
444042	0101000000	50.000,00	0,00	0,00	-50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
449040	0107000000	3.500,00	0,00	0,00	-3.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
449052	0107000000	6.500,00	10.000,00	0,00	0,00	3.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.000,00	10.000,00
14.131. 0049. 2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL		35.000,00	200,00	0,00	-34.900,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00	200,00
339032	0101000000	15.000,00	0,00	0,00	-15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	0101000000	20.000,00	200,00	0,00	-19.900,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00	200,00
14.122. 0068. 2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS		2.803.612,00	2.955.112,00	0,00	-126.478,39	277.978,39	2.816.167,30	2.816.167,30	0,00	0,00	138.944,70	138.944,70
319011	0101000000	1.600.000,00	1.807.218,39	0,00	-110,00	207.328,39	1.790.415,55	1.790.415,55	0,00	0,00	16.802,84	16.802,84
319013	0101000000	420.000,00	415.960,00	0,00	-4.040,00	0,00	391.459,48	391.459,48	0,00	0,00	24.500,52	24.500,52
319016	0101000000	40.000,00	105.650,00	0,00	0,00	65.650,00	104.148,17	104.148,17	0,00	0,00	1.501,83	1.501,83
319092	0101000000	34.000,00	6.671,61	0,00	-27.328,39	0,00	6.671,18	6.671,18	0,00	0,00	0,43	0,43
319094	0101000000	34.612,00	34.612,00	0,00	0,00	0,00	14.311,73	14.311,73	0,00	0,00	20.300,27	20.300,27
319096	0101000000	140.000,00	140.000,00	0,00	0,00	0,00	125.925,42	125.925,42	0,00	0,00	14.074,58	14.074,58
339036	0101000000	220.000,00	195.000,00	0,00	-25.000,00	0,00	178.922,22	178.922,22	0,00	0,00	16.077,78	16.077,78
339046	0101000000	215.000,00	180.000,00	0,00	-35.000,00	0,00	155.545,00	155.545,00	0,00	0,00	24.455,00	24.455,00
339049	0101000000	100.000,00	65.000,00	0,00	-35.000,00	0,00	48.127,98	48.127,98	0,00	0,00	16.872,02	16.872,02
339092	0101000000	0,00	5.000,00	0,00	0,00	5.000,00	640,57	640,57	0,00	0,00	4.359,43	4.359,43
14.422. 0068. 4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON		592.051,00	614.451,00	0,00	-139.296,59	161.696,59	480.899,68	444.599,68	15.626,79	3.328,37	130.222,95	133.551,32
339014	0101000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339030	0101000000	30.000,00	38.692,16	0,00	0,00	8.692,16	26.964,22	26.964,22	0,00	0,00	11.727,94	11.727,94
339030	0271000000	15.000,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	15.000,00
339033	0101000000	105.000,00	29.101,30	0,00	-75.898,70	0,00	27.908,60	27.844,20	0,00	0,00	1.192,70	1.192,70

339037	0101000000	70.000,00	81.446,40	0,00	0,00	11.446,40	75.162,20	71.526,20	0,00	0,00	6.284,20	6.284,20
339039	0101000000	251.000,00	316.007,57	0,00	-1.086,52	66.094,09	246.745,74	232.935,25	0,00	1.390,84	67.870,99	69.261,83
339040	0101000000	9.051,00	2.152,83	0,00	-7.668,00	769,83	2.112,63	2.112,63	0,00	0,00	40,20	40,20
339047	0101000000	45.000,00	77.409,08	0,00	-37.190,92	69.600,00	77.409,08	61.782,29	15.626,79	0,00	0,00	0,00

UO / UG / PT / NATUREZA	FONTE	ORÇADO	AUTORIZADO	BLOQUEADO	ANULADO	SUPLEMENTADO	EMPENHADO	LIQUIDADO	A LIQUIDAR	DISP C/ RESERVA	DISP S/ RESERVA	DISPONÍVEL
339092	0101000000	5.000,00	1.341,66	0,00	-4.895,87	1.237,53	104,13	104,13	0,00	1.237,53	0,00	1.237,53
339093	0101000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339130	0101000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339137	0101000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339139	0101000000	48.000,00	46.143,42	0,00	-1.856,58	0,00	18.247,50	15.647,50	0,00	0,00	27.895,92	27.895,92
339140	0101000000	10.000,00	7.156,58	0,00	-6.700,00	3.856,58	6.245,58	5.683,26	0,00	700,00	211,00	911,00

RESULTADOS ALCANÇADOS

O Procon/ES atingiu resultados significativos em 2022. Ressalta-se que os resultados abordados aqui sofreram o impacto do período eleitoral, em que forem suspensas por força de lei, a realização de inúmeras atividades, porém, ainda assim, será possível identificar um crescimento relevante de resultados se comparado ao período de isolamento imposto pela pandemia e o risco de contágio da Sars- Cov-2.

No total, durante o ano de 2022, foram realizadas 61 (sessenta e uma) capacitações, em que um servidor ou estagiário realizou mais de um curso ofertado pela Escola de Serviço Público do Espírito Santo – ESESP, dentre os meses de janeiro a dezembro, na seguinte dinâmica:

- Janeiro – 00 (zero) cursos realizados;
- Fevereiro – 05 (cinco) cursos realizados;
- Março – 03 (três) cursos realizados;
- Abril – 06 (seis) cursos realizados;
- Maio – 05 (cinco) cursos realizados;
- Junho – 03 (três) cursos realizados;
- Julho – 00 (zero) cursos realizados;
- Agosto – 02 (dois) cursos realizados;
- Setembro – 10 (dez) cursos realizados;
- Outubro – 14 (quatorze) cursos realizados;
- Novembro – 10 (dez) cursos realizados;
- Dezembro – 03 (três) cursos realizados.

Dentre os cursos realizados, podem ser citados:

- CURSO GESTÃO DE CONVÊNIOS – EAD;
- CURSO O DESENVOLVIMENTO NA PRIMEIRA INFÂNCIA;
- CAPACITAÇÃO CONCEITOS DO eSOCIAL;
- CAPACITAÇÃO PRÁTICA DO eSOCIAL;
- CURSO ADEQUAÇÃO DA LGPD NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA;
- CURSO ANÁLISE TARIFARIA - TURMA 2 e 1;
- CURSO APRESENTAÇÃO DO SISTEMA SIGA – CIDADES;
- CURSO CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS NO SISTEMA E-DOCS;
- CURSO DIREITO ADMINISTRATIVO – EAD;
- CURSO ELABORAÇÃO DE TERMO DE REFERÊNCIA - SEM TUTORIA;
- CURSO EXCEL BÁSICO – EAD;
- CURSO EXTENSÃO CAPACITAÇÃO NO SISTEMA PROCONSUMIDOR;
- CURSO FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS – EAD;
- CURSO FORMAÇÃO DE PREGOEIRO – EAD;
- CURSO GERENCIAMENTO DE CONTRATOS – EAD;
- CURSO GESTÃO DOCUMENTAL;
- CURSO GESTÃO E PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS – PROGED;
- CURSO IMERSÃO: NOVA LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS; ADMINISTRATIVOS - POR UMA GESTÃO INOVADORA E EFICIENTE;
- CURSO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – EAD;
- CURSO LICITAÇÕES PÚBLICAS – EAD;
- CURSO LIDERANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA – EAD;
- CURSO REDAÇÃO OFICIAL – EAD;
- CURSO SIARHES - MÓDULO DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL;
- CURSO SIARHES BÁSICO;
- INTRODUÇÃO À LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS) - MÓDULO II;
- OFICINA DE RH: QUADRO DE VAGAS;
- OFICINA SIARHES - EXECUÇÃO DO PROCESSO DE PROGRESSÃO;
- OFICINA SIARHES - EXTRAÇÃO DE DADOS E AUDITORIA DE TRANSAÇÕES;
- OFICINA SIARHES – FÉRIAS;
- PALESTRA - INTERLIGAÇÃO ENTRE OS SISTEMAS eSOCIAL EFD - REINF E DCTFweb;

- PALESTRA GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE;
- REUNIÃO DE TRABALHO SOBRE O TEMA: E-SOCIAL PARA ORGÃOS PÚBLICOS - DESAFIOS NA IMPLANTAÇÃO;
- SEMINÁRIO PANORAMA GERAL DO E – SOCIAL;
- TREINAMENTO CATÁLOGO ES.

Enfatiza-se, ainda, que durante o exercício de 2022, foram realizadas atividades motivacionais, de entretenimento e de interação entre os servidores do órgão, com o objetivo de expor o Recurso Humanos a atividades diferentes do convencional, para fazer aflorar novas habilidades e principal para facilitar a identificar novas lideranças.

MUNICIPALIZAÇÃO DO ProConsumidor E CRIAÇÃO DE PROCON'S MUNICIPAIS

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento dos Procons Municipais, promover a cooperação técnica entre órgãos e entidades do Estado e Municípios capixabas para defesa do consumidor, foram realizadas 40 visitas aos municípios do interior do Estado do Espírito Santo, sendo efetivada assinatura e treinamento do Novo Termo de Cooperação Técnica do Sistema PROCONSUMIDOR, assinado entre o Procon Estadual, Procons Municipais (exceto Procon Municipal de Vila Velha) e Ministério de Justiça.

Os municípios atendidos foram:

- Alegre, Afonso Cláudio, Aracruz, Alfredo Chaves, Anchieta, Baixo Guandu, Barra de São Francisco, Boa Esperança, Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Castelo, Colatina, Conceição do Castelo, Domingos Martins, Guarapari, Ibatiba, Itapemirim, Mimoso do Sul, Nova Venécia, Pancas, Pedro Canario, Pinheiros, Presidente Kennedy, São Gabriel da Palha, São Mateus, Serra, Santa Maria de Jetibá, Sooretama, Venda Nova, Vitória, rio Bananal, Piúma, Linhares, Guaçuí, Montanha, Ecoporanga, Marataízes, Viana.

ATENDIMENTOS AOS CONSUMIDORES

O PROCON/ES oferece aos consumidores meios alternativos de atendimento presencial e eletrônico, tanto na Sede, quanto na sua unidade do Faça Fácil.

Na plataforma SINDEC, o total de atendimentos, no ano de 2022, foi de 12.490 (doze mil, quatrocentos e noventa) atendimentos, com índice de solução preliminar de 93,07%.

Na plataforma ProConsumidor, o total de atendimentos, no ano de 2022, foi de 16.747 (dezesseis mil, setecentos e quarenta e sete) atendimentos. É importante mencionar, que a plataforma em tela encontra-se, ainda, em fase de desenvolvimento e integração dos órgãos, desta forma, não possui a informação de índice de resolatividade.

Assim, o total de atendimentos realizados, somando todas as plataformas, são de 61.625 (sessenta e um mil, seiscentos e vinte e cinco).

TOTAL DE ATENDIMENTOS	61.625 (sessenta e um mil, seiscentos e vinte e cinco).
------------------------------	---

Como forma alternativa de atendimento, o PROCON/ES também oferece à plataforma www.consumidor.gov.br, desenvolvida pelo Ministério da Justiça, através da SENACON, no qual

exerce a função de gestor.



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 entre 01/01/2022 à 31/12/2023 apresentou o seguinte resultado:

Consulta realizada com sucesso!

Gestor: Procon Espírito Santo Data de Abertura: 01/01/2022 Até: 31/12/2022

Pesquisar

Situação das reclamações	
Aberta	45
Em análise pelo fornecedor	139
Em análise pelo gestor	50
Respondida	927
Não respondida	51
Finalizada avaliada	15046
Finalizada não avaliada	13356
Cancelada	1810
Encerrada	964
Total	32388

Avaliação das reclamações finalizadas		
Resolvida	8536	77,08%
Não Avaliada	13356	
Não Resolvida	6510	22,92%

FISCALIZAÇÃO

Foram realizadas ações de fiscalização pelo Procon/ES, através da Diretoria de Fiscalização, nos 44 (quarenta e quatro) municípios do interior do Estado do Espírito Santo no ano de 2022.

- **Janeiro/2022:**

Município de Colatina – G R Hespagnol Petróleo EPP; Posto Anacleto Colatina Ltda-EPP; Posto Parada Gobetti Ltda-ME;

Município de São Domingos do Norte – Posto Ouro Branco; Posto Comércio de Combustíveis; Posto Ouro Verde; Posto Gentil;

Município de Baixo Guandú - Posto Godoy Filho Ltda; Posto RR Ltda; Posto Sapucaia de Combustíveis Ltda-EPP; Padaria Biss; Posto Hespagnol II; Combustíveis Sta. Helena Ltda;

Município de Pedro Canário - Vanildo Koeler; Mercearia BM; S. Boasquiviski ME; Posto Estrela; Rosangela Maria Campo Passaman.

- **Fevereiro/2022:**

Município de Anchieta – Posto Caravelas; Posto Jaracatia; Posto Anchieta; Posto Jaqueira; Posto Albatroz (Gambarini & Alpohim).

Município de Marataízes – Posto Pérola Capixaba;

Município de Itapemirim – Bar 4 Ventos; Posto Pérola Flash (Posto Luizmar);

Município de Piúma – Auto Posto Piúma Eireli; Auto Posto Praia Linda Ltda; M N da Silva Eireli; Posto Niterói (Delphino Layber); Posto Santana; Posto Praia Linda; Posto Flash II (Posto Piuma); Supermercado Pioneiro;

Município de Iconha – Posto Jaracatia;

Município Águia Branca – Posto Capacio; Posto Brizolão; Posto Águia Branca;

Município Barra de São Francisco – Posto Ferrari BSF Ltda; Posto Milenium Ltda-EPP; Auto Posto 3D SF1 Ltda; Posto Alvorada Ltda; Posto Ouro Verde Ltda; Comsauto – Comércio e Serviços para Automóveis Ltda (Posto Granito); Auto Posto Schueng Ltda; Posto de Gasolina Mais Ltda EPP; Posto Sombra da Tarde Ltda-ME; Posto Milcar Ltda;

Município de Vila Pavão – Roelma Combustíveis e Lubrificantes Ltda (Posto Ferrari); Posto Combustível Pavão Ltda (Posto Pavão); Posto SW Ltda.

- **Março/2022:**

Município de Santa Leopoldina – Posto Retão e Posto Águia;

Município de Santa Maria de Jetibá – Posto dos Japoneses; Posto Caramuru; Posto Manancial; Posto Boa Vista; Posto Imigrantes; Posto Guilherme; Posto do Careca;

Município de Itaguaçu – SL Posto Beira Rio Ltda; Ricardo Tristão Sá EPP (Posto Ideal); Ricardo Tristão Sá EPP (Posto Itaguaçu);

Município de São Roque do Canaã – Posto Auto Sales; Posto Izaura; Posto Alternativo.

- **Abril/2022:**

Município de Afonso Cláudio – Posto Fernandópolis; Posto Lagoa; Posto Grama; Posto Tototi; Posto Dois Irmãos; Posto Dois Irmãos III; Posto Martins.

Município de Laranja da Terra – Auto Posto São João Ltda ME; Posto Paraíso Ltda-EPP; Carlos Alberto Schraiber-ME (Posto Terra); Auto Posto Laranjense Ltda.

Município de Guarapari – Posto Capixaba; Posto Meaípe; Casa da Carne (03 documentos).

Município de Águia Branca – Posto Águia Branca; Auto Posto Brizolão Ltda; Posto de Combustível Capacia Ltda-EPP.

- **Mai/2022:**

Município de Atílio Vivacqua – W.A Comércio de Combustíveis Ltda; Auto Posto Tancredão Ltda;

Município de Mimoso do Sul – Auto Posto São José Ltda; Posto Águia II Ltda; Petro Mimoso do Sul Ltda; Auto Posto Tropical Ltda; Dallas Derivados de Petróleo Ltda, Posto Caju Ltda;

Município de Muqui – Posto S&B dos Santos Ltda;

Município de São José do Calçado – Posto Alterosa Ltda;

Município de Jerônimo Monteiro – Fortaleza Comércio de Combustíveis Ltda; Posto Sete Irmãos Ltda;

Município de Boa Esperança – Auto Posto 4 Rodas Ltda; Auto Posto Schueng Ltda; Posto El Shaddai Ltda-EPP; Posto Tomazini Ltda; Boa Esperança Comércio de Combustíveis Ltda;

Município de Pinheiros – Posto de Combustível Mundial Ltda; Orletti Bona & Cia Ltda; Cooperativa Agropecuária Centro Serrana; Auto Posto Italia Ltda-EPP; Posto de Combustíveis Padovan Ltda;

Município de Montanha – MVMR Comércio de Combustíveis Ltda; Auto Posto Litorauto Ltda; Servicentro Oliveira Rios Ltda.

- **Junho/2022:**

Município de Ibatiba – Posto Ventura Quatro Ltda; Comercial de Combustíveis Ibatibense Ltda; Alfa Center Ltda; Mamprim Comercial de Combustíveis Eireli; ABS Comercial de Combustíveis Ltda; G A Tomaz Agropecuária;

Município de Muniz Freire – Alto Posto Auto Norte Eireli;

Conceição do Castelo – Auto Posto Santiago Ltda-EPP;

Venda Nova do Imigrante – Comercial Fioresi Eireli.

- **Julho/2022:**

Município de Linhares – Auto Posto Floresta Ltda; Auto Posto Linhares Ltda; Posto Anacleto Linhares Ltda; Camatta & Cia Ltda; Posto Careli Ltda; Posto Ferrari Linhares Ltda; Del'santo & Cia Ltda; Posto Viena Centro Eireli EPP; Auto Posto Três Pontos Ltda; A.R. Medina; Posto Ouro Negro Ltda; Auto Posto Lagoa do Meio Ltda; Posto Viena Ltda – ME; Auto Posto BV Ltda; Auto Posto Dadinho Ltda; Posto Trevo da Ponte Ltda; Posto Cidade Ltda; Auto Posto Rio Quartel Ltda;

Município de Sooretama – Auto Posto Schueng Ltda; Auto Posto Sooretama Ltda; Auto Posto Schueng II Ltda; Eudaldo Vieira Loureiro Netto-ME; Auto Posto RZ Eireli; Auto Posto São Rafael Ltda;

Município de São Mateus – 2G Combustíveis Ltda; Macplan Auto Posto São Mateus Ltda; Posto Inove Ltda; Auto Posto Schueng Ltda;

Município de Jaguaré – Posto Anacleto Jaguaré Ltda; Posto Jaguar Ltda; Conceição da Barra – Miranda & Gomes Derivados de Petróleo Ltda-EPP; Posto Acácia Amarela Ltda, Gonçalves & Fonseca Ltda;

Alfredo Chaves – Posto Alfredo Chaves Ltda.

- **Agosto/2022:**

Município de João Neiva – Comércio de Combustíveis João Neiva Ltda; Posto de Combustíveis JN 3 Ltda; Posto Casa Brasil Ltda; Posto João Neiva;

Aracruz – Auto Posto de Combustível Avenida Ltda, Auto Posto e Serviços Aracruz – Colina de Bela Vista Ltda, Auto Posto Bela Vista Ltda, Vescovi & Bitti Ltda, Posto de Combustível Show Eireli, Posto Spinasse, Arara Azul Rede de Postos Ltda, Arara Azul Rede de Postos Ltda, Posto Vila Nova Ltda; Ibirapu – Posto Pedra Branca III – 01 documento emitido;

Guaçuí – Auto Posto Guaçuí Ltda, Xodo Posto e Serviços Ltda, Oswaldo Vaillant Trigo, Auto Posto Cantão Ltda, Auto Posto Monte Sião Ltda-EPP, Auto Posto Redenção Ltda.

- **Setembro/2022:**

Domingos Martins – Danielle C S Tech MEE/EPPE; Auto Posto Martinense Ltda; Auto Posto Lampier Ltda-ME; Posto Serra Verde Ltda; Posto Plaster Ltda; Auto Posto Paraju Ltda; Douglas Manoel Ewald EPP; Auto Posto Pedra Azul Ltda; Auto Posto Fernandópolis Ltda-ME;

Município de Marechal Floriano – Posto Vista Alegre Ltda; Irmãos Venturini Ltda; C O Tesch; R E Hoffman Com de Combustíveis Ltda;

Ações de fiscalização realizadas pelo Procon/ES nos municípios da Grande Vitória no ano de 2022:

Riachuelo SA - Shopping Moxuara; Posto Gallo Ltda-EPP; Auto Posto Braun; E.Braun – Posto de Combustível Eireli-EPP; Auto Posto AS Eireli; Posto McLaren; Daxoil Refino SA; Mestre Álvaro Comércio de Gás Ltda-ME; Mineirão Atacarejo SA; Brent Petróleo Ltda (Posto Mar Azul); Auto Posto Nova Marca Ltda; Auto Posto Valparaíso Eireli, Irmãos Pianca Ltda; Auto Posto 2001 Ltda; Auto Posto Jupter Ltda; Posto Marcela Ltda, Posto Tibério Ltda; Auto Posto e Serviços Zumach Ltda; David Gás Eireli-ME; Lúcio Flávio de Oliveira Pinto (revenda de gás clandestina); Transfritz Transportes e Terminal Logístico Eireli; Riachuelo SA - Shopping Vitória; Zara; Realmar Distribuidora Ltda – Extra Plus Supermercados; Arara Azul Rede de Postos Ltda; Auto Posto Beira Mar Ltda; Posto Camburi do Gás Ltda; Auto Posto da Ilha Ltda; Auto Posto Praia de Camburi Ltda; Auto Posto Escola Comércio de Combustíveis; Lubrificantes e Serviço Ltda; Posto de Combustíveis Mirante Ltda; Posto Trilha Ltda; Posto Solipetro Gás Ltda e RM Viana Comércio de Combustíveis e Lubrificantes Ltda.

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 2022, foram proferidas 92 (noventa e duas) decisões administrativas de primeiro grau, que perfazem o valor total equivalente a 438.126,56 VRITES. As referidas decisões foram encaminhadas ao Protocolo deste Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor para o envio de notificação aos fornecedores, visando à cobrança dos valores das multas aplicadas por este PROCON/ES.

Ademais, foram elaborados 3 (três) acordos de cooperação técnica. A Diretoria Jurídica elaborou o primeiro termo aditivo ao Termo de Cooperação Técnica nº. 001/2021, que visa a prorrogação do Projeto Fiscal Consumidor e dois acordos/convênios com o Tribunal de Justiça do Espírito Santo.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E DE AUTOCONTROLE DA GESTÃO

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;
- Respalda 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. Compete a Ouvidoria receber, encaminhar e responder às reclamações, denúncias, sugestões e dúvidas dirigidas ao Órgão.

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.

GESTÃO DE PESSOAS E CUSTOS RELACIONADOS

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 2023.

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:

DEMONSTRAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO À DISPOSIÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA

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

LOTAÇÃO

FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE ANO 2022

Tipologias dos Cargos	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Servidores em Cargos Efetivos	-	-
1.1. Membros de poder e agentes políticos	-	-
1.2. Servidores de Carreira	-	1
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	-	-
1.2.2. Servidores de carreira em exercíciodescentralizado	-	1
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.	-	-
4. Total de Servidores	-	2

ESTRUTURA DE CARGOS E FUNÇÕES

A estrutura de cargos e funções tem a seguinte distribuição:

DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES RATIFICADAS DA UJ ANO 2022

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	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	1	1
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	-	-
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	50	50

COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS

DETALHAMENTO DA COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS 2022.

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes	Despesa no exercício
	Quantitativo	(em R\$)
1. Nível superior	23	179.648,86
1.1 Área Fim	15	117.162,30
1.2 Área Meio	8	62.486,56
2. Nível Médio	1	7.810,82
2.1 Área Fim	0	
2.2 Área Meio	1	7.810,82
3. Total (1+2)	24	187.459,68
Dados até 31/12/2022		

Enfatiza-se que o quantitativo de contratos de estágio foi calculado pela média do exercício de 2022 e a despesa no exercício é a soma de 02 (dois) meses R\$619,91 (janeiro e fevereiro) e 10 (dez) meses de R\$657,10 (março a dezembro), sendo que houve reajuste a partir de março de 2022.

SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE E VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2022

CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE ANO 2022

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	
2021	L	O	056/2021	36.388.023/0001-62	02/12/2021	01/12/2023	0	0	0	4	0	0	A

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 056/2021 com a Secretaria de Estado da Justiça, na qual estão cedidos colaboradores do Regime Semiaberto, que prestam serviços de limpeza e higienização da autarquia.

Unidade Contratante													
Nome: INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES													
UG/Gestão: 460904						CNPJ: 08.109.446/0001-60							
Informações sobre os Contratos													
Ano do Contrato	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	01/07/2021	30/06/2023	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 (seis) vigilantes.

O Contrato nº 003/2019 com a empresa VSP Vigilância e Segurança Patrimonial 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.

Ainda, em 30 de junho de 2021, foi assinado o 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 003/2019, de prorrogação contratual, renovando sua vigência de 01/07/2021 a 30/06/2023, publicado no DIO/EA em 01 de julho de 2021.

GESTÃO DE PATRIMONIO MOBILIÁRIO E IMOBILIÁRIO

GESTÃO DE FROTA DE VEÍCULOS PRÓPRIOS E CONTRATADOS

A frota de veículos do PROCON/ES é composta de 04 (quatro) veículos próprios e 02 (dois) locados, conforme tabela abaixo:

Veículo	Placa	Ano	Situação	Utilização / Classificação
TOYOTA/COROLLA	QRF-1F49	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
VW VOYAGE	RMR-7C66	2021/2022	LOCADO	PROCON/ES
VW AMAROK	QRG-3D95	2018/2019	PRÓPRIO	FISCALIZAÇÃO
FIAT	MSB-3594	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
MERCEDES BENZ	MTT-6815	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
VOLVO MOD.	OYE-8G72	2013	PRÓPRIO	PROCON/ES

Ressalta-se que o veículo VOLVO MOD. ingressou ao patrimônio do PROCON/ES em 2022, por meio de Transferência Externa celebrada entre Secretária de Estado de Gestão e Recursos Humanos -SEGER e este Instituto, na qual todos os trâmites foram realizados por meio do processo E-docs nº 2022-F9RX3 .

GESTÃO DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

O PROCON/ES é proprietário do imóvel situado na Avenida Jerônimo Monteiro nº 935, Centro, Vitória/ES. O Inventário dos bens Imobiliários compõe a prestação de contas, mas em arquivo diverso.

GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO

ALMOXARIFADO DE BENS DE CONSUMO

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

BENS PATRIMONIAIS MÓVEIS

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

DESAFIOS PARA 2023

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 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 23/03/2023 14:44:35 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 23/03/2023 14:44:35 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE (DIRETOR PRESIDENTE - DIPRE - 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/2023-HWZFG2>