

RELATÓRIO DE GESTÃO

*Instituto Estadual de Proteção e
Defesa do Consumidor - Procon-ES*

Diretora-Geral

Letícia Coelho Nogueira

Diretora Setorial - DIJUR

Andréa Munhós Ferreira Barroso

Diretor Setorial - DIRAF

Ronaldo Endlich Schmidt Filho

Diretor Setorial - DIFIS

Fabricio Pancotto

Diretor Setorial - DIAPM

Jessé Moura Marques



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça

2025



LETICIA COELHO NOGUEIRA
DIRETORA GERAL - PROCON/ES

Relatório de Gestão do exercício
de 2025 apresentado ao Egrégio
Tribunal de Contas do Estado do
Espírito Santo.

INTRODUÇÃO

O presente relatório integra os 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, destinados à análise do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

Elaborado no ano corrente, este relatório aborda as atividades realizadas ao longo do exercício de 2025 nos âmbitos fiscalizatório, de atendimento, sancionatório, jurídico, administrativo, financeiro, Dipre/Geap comunicação e de apoio aos Procons Municipais.

A Direção desta autarquia se dedicou a prestar serviços de excelência aos consumidores capixabas, por meio de um atendimento integrado e humanizado, pautado pela dedicação, entusiasmo, respeito e pelo menor custo, em consonância com os princípios que regem a Administração Pública.

Foram implementadas ações significativas visando beneficiar o consumidor e garantir melhores condições para o exercício da cidadania, além dos inúmeros atendimentos realizados por meio das diversas plataformas e canais disponibilizados pelo Procon-ES.

No exercício de 2025, o Procon-ES estabeleceu parcerias estratégicas com outras entidades, buscando a cooperação mútua para aprimorar a eficiência do serviço público e promover melhorias no atendimento ao cidadão.

O Procon/ES participou de diversas ações voltadas ao atendimento ao consumidor com o objetivo de informar, educar e instruir o consumidor sobre os seus direitos.

Ato contínuo, o presente relatório foi dividido em 7 (sete) tópicos:

1. Identificação e atributos gerais;
2. Organograma funcional e estrutura do Procon/ES;
3. Planejamento da unidade e resultados alcançados;
4. Estrutura de governança e de autocontrole da gestão;
5. Tópicos especiais da execução orçamentária e financeira;
6. Gestão de patrimônio mobiliário e imobiliário;
7. Desafios para 2026.

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 (Organograma funcional e estrutura do Procon/ES) apresenta a configuração hierárquica e a distribuição das competências internas da Autarquia. Este tópico descreve as diretorias, gerências e setores operacionais que compõem a estrutura administrativa, além de parcerias firmadas.

No item 3 (Planejamento da unidade e resultados alcançados) aborda aspectos estratégicos da gestão. Neste item são apresentados os resultados alcançados no exercício de 2025.

No item 4 (Estrutura de governança e de autocontrole da gestão) são apresentadas as estruturas de controle da governança colegiada (CONDECON e Conselhos), os mecanismos de controle interno e ouvidoria, a gestão de contratos operacionais e o fortalecimento do quadro funcional via concurso público.

No item 5 (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 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 2026) 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 2025, 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	(027)3134-8445
Contato:	
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
Telefone:	(027)3134-8445
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 - 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;
- Lei Complementar 1.120/2025 - 03/09/2025 – Altera o artigo 5º e acrescenta o artigo 5º-A 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 723/2013;
- 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;
- Lei Complementar 1.009/2022;
- Lei Complementar nº 1.005/2022;
- Decreto nº 5433-R, de 13/07/2023;
- Decreto nº 5473-R, de 15 /08/2023;
- Lei Complementar nº 1.071/ 2023;
- Lei Complementar nº 1.121/2025.

FINALIDADE

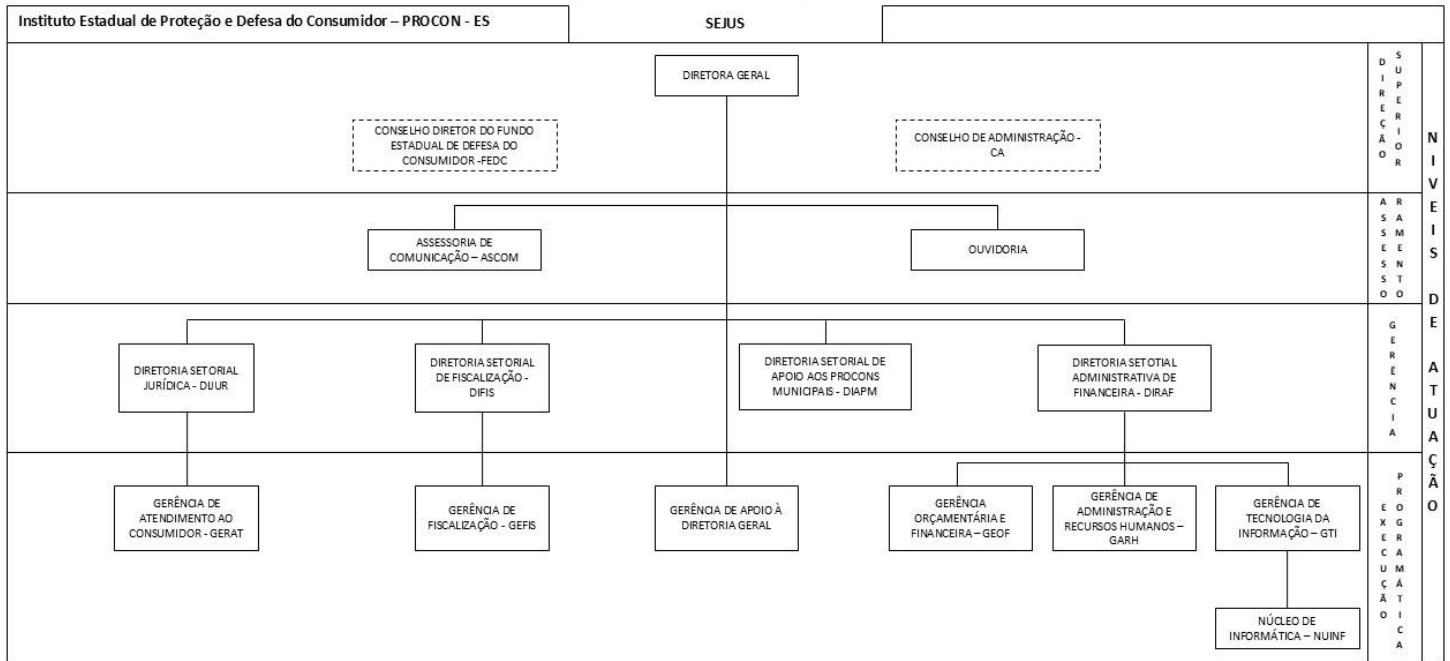
Criado em 1983 através da Lei 3.565, juntamente com o CONDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, responsável pela elaboração e coordenação da Política Estadual de Defesa do Consumidor, o PROCON/ES – Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor do Estado do Espírito Santo, Órgão integrante da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

O PROCON/ES atua 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.

ORGANOGRAMA FUNCIONAL E ESTRUTURA DO PROCON/ES

ANEXO II
A que se refere o art. 40º



LEGENDA: ÓRGÃO COLEGIADO

ESTRUTURA DO PROCON/ES

A Estrutura Organizacional básica do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES é composta pela **Diretoria Geral**, pelos **órgãos colegiados** e por quatro níveis de atuação administrativa, assim distribuídos:

A estrutura superior compreende a **Diretoria Geral**, vinculada à SEJUS, bem como os seguintes órgãos colegiados: o **Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FEDC** e o **Conselho de Administração – CA**.

No **Nível de Assessoramento**, encontram-se a **Assessoria de Comunicação – ASCOM**, a **Assessoria Técnica – ASTEC** e a **Ouvidoria**.

O **Nível de Direção/Gerência** é composto pelas seguintes Diretorias:

- Diretoria Jurídica – DIJUR;
- Diretoria de Fiscalização – DIFIS;
- Diretoria de Apoio aos Procons Municipais – DIAPM;
- Diretoria Administrativa e Financeira – DIRAF.

Por fim, o **Nível de Execução Programática** é integrado pelas seguintes Gerências:

- Gerência de Atendimento ao Consumidor – GERAT;
- Gerência de Fiscalização – GEFIS;
- Gerência de Apoio à Diretoria Geral – GEAP;
- Gerência Orçamentária e Financeira – GEOF;
- Gerência de Administração e Recursos Humanos – GARH;

- Gerência de Tecnologia da Informação – GTI,

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 para o “site” oficial do Órgão; encaminhar matérias à imprensa escrita e falada; assessorar os diretores do Órgão no seu relacionamento com a imprensa; promover a divulgação das atividades, realizações e eventos do Órgão; redigir notas, anúncios, avisos e artigos de interesse da instituição, bem como assessorar os dirigentes em suas participações junto aos meios de comunicação; outras atividades correlatas.

A **Assessoria Técnica** tem como competência prestar suporte técnico especializado à Diretoria da Presidência do PROCON/ES; elaborar estudos, pareceres, notas técnicas e relatórios sobre matérias institucionais e demandas administrativas; analisar processos e propor encaminhamentos técnicos; acompanhar projetos, programas e instrumentos normativos de interesse do Órgão; subsidiar a tomada de decisão da gestão com informações técnicas qualificadas; bem como executar outras atividades correlatas no âmbito de sua atuação.

A **Ouidoria** 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 ao Órgão; outras atividades correlatas.

À **Diretoria Jurídica** compete, dentre outras atribuições complementares à sua área de atuação, assessorar a Presidência no desempenho de suas funções e na formulação e condução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, funciona, 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; colaborar com os demais setores da autarquia na elaboração de normas, de instruções, de resoluções e de demais atos a serem expedidos, bem como na interpretação de textos e instrumentos legais; auxiliar a Procuradoria-Geral do Estado no exercício da consultoria administrativa e análise de questões jurídicas que envolvam as atividades do PROCON-ES; auxiliar no exame de legalidade de editais, minutas de contratos, convênios, acordos e ajustes celebrados pelo PROCON-ES, de acordo com as orientações, as minutas padronizadas ou com outros instrumentos disponibilizados pela Procuradoria-Geral do Estado; auxiliar a Procuradoria-Geral do Estado na representação judicial ativa e passiva do PROCON ES, perante os órgãos do Poder Judiciário de todas as instâncias, acompanhando com os demais setores da autarquia a instrução dos processos, elaboração de subsídios e fornecimento das informações necessárias, velando pelo cumprimento dos prazos por parte das unidades do PROCON-ES que disponham da informação.

À **Diretoria de Fiscalização**, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação, compete: planejar, supervisionar e executar as atividades relacionadas com a fiscalização e a aplicação da legislação referente à defesa do consumidor, adotando as providências necessárias no âmbito de suas atribuições; ministrar cursos e palestras sobre temas relacionados à fiscalização do mercado de consumo; prestar orientação e responder a consultas dos órgãos conveniados, no âmbito de suas atribuições; organizar, preparar e providenciar os processos para expedição de credenciais aos agentes de fiscalização, tanto do PROCON-ES quanto dos Procons municipais; dar treinamento aos agentes de fiscalização dos Procons municipais; manter os consumidores informados sobre o andamento de suas solicitações; expedir processos e demais expedientes quando em trâmite na Diretoria; prestar informações sobre atos fiscalizatórios e outros assuntos no âmbito de suas atribuições à Diretoria-Geral, quando solicitadas; desenvolver programas e projetos relacionados à fiscalização de defesa do consumidor; programar, propor e participar de atos fiscalizatórios, inclusive em conjunto com outros órgãos públicos federais, estaduais e municipais, providos de poder de polícia, e lavrar os respectivos autos; instruir os procedimentos de fiscalização; prestar informações em processos administrativos submetidos ao seu exame; coordenar e supervisionar os trabalhos da Gerência de Fiscalização; desenvolver outras atividades correlatas, em especial as previstas na legislação consumerista.

À **Diretoria Administrativa e Financeira** compete, dentre outras atribuições complementares à sua área de atuação, organizar, normatizar, coordenar e controlar a execução das atividades relativas à administração financeira, contábil, orçamentária, patrimonial, de recursos humanos e de apoio operacional do Órgão; elaborar a programação administrativa, orçamentária e financeira do PROCON-

ES; organizar e manter atualizados os balancetes de toda a movimentação financeira, observada a legislação própria; propor e executar a política financeira no que tange às receitas e despesas do PROCON-ES; assinar, em conjunto com o Diretor-Geral, os documentos legais instituídos para a execução orçamentária, financeira e contábil do PROCON-ES; manter cadastros dos bens móveis, imóveis e semoventes do PROCON-ES, bem como adotar medidas cabíveis à aquisição e fornecimento de material permanente e de consumo necessário aos serviços, executando o controle quantitativo e de custos; acompanhar, junto aos órgãos da administração estadual, a tramitação de atos ou documentos de interesse do PROCON-ES sujeitos a registros ou publicação; gerir as atividades relativas à administração financeira, patrimonial e de recursos humanos do PROCONES; planejar, elaborar e monitorar a execução do orçamento e convênios do Instituto.

À **Diretoria de Apoio aos Procons Municipais** compete promover, incentivar e auxiliar a criação, a ampliação e a modernização de órgãos e entidades de defesa do consumidor nos municípios do estado do Espírito Santo; propor a celebração de convênios com os municípios, objetivando promover a defesa do consumidor; prestar apoio técnico aos entes conveniados; promover a integração dos Procons municipais com o Procon estadual, inclusive de outras unidades da federação, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC e com demais órgãos federais, estaduais ou municipais, destinados à defesa do consumidor; fomentar junto aos Procons municipais para que esses executem projetos pedagógicos sobre consumo adequado, incentivando parcerias, principalmente, junto aos estabelecimentos de ensino, objetivando atingir as crianças e os adolescentes, com as instituições sociais, as associações de bairros, os clubes de serviços e com as entidades representativas de classes dos fornecedores e dos consumidores e outras correlatas; fomentar junto aos Procons municipais para que esses promovam a publicação de livros, cartilhas, códigos, manuais, panfletos e de outros instrumentos informativos visando manter o consumidor permanentemente informado sobre seus direitos e obrigações; fomentar junto aos Procons municipais para que esses desenvolvam programas de treinamento e preparação de educadores, a fim de capacitá-los para participar e levar adiante os programas de educação e informação aos consumidores da capital e do interior do estado, principalmente como multiplicadores de informações nas salas de aula.

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, pré-conciliação, 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 submetidos ao crivo do Órgão; receber, controlar e distribuir expedientes e processos administrativos sobre relação de consumo, promover diligências à célere resolução dos conflitos submetidos à apreciação do Órgão, 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; outras atividades correlatas.

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); outras atividades correlatas.

À **Gerência de Apoio à Diretoria Geral**, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Lei Complementar nº 1.120, de 3 de setembro de 2025), compete gerenciar o apoio e assessoramento técnico, jurídico especializado e administrativo direto e imediato ao Diretor-Geral; zelar pelo bom andamento das atividades jurídicas e administrativas do gabinete; assessorar o Diretor-Geral do PROCON-ES em reuniões; gerenciar a elaboração de planos, programas e projetos objetivando a educação, a proteção e a defesa do consumidor; gerenciar a elaboração de pareceres, análises, relatórios e outras atividades correlatas; organizar o fluxo processual para que as principais demandas sejam analisadas com prioridade, servindo de ponte entre o Diretor-Geral, os Diretores Setoriais e os demais servidores, repassando as orientações e os posicionamentos atualizados; gerenciar a rotina de trabalho da Diretoria-Geral.

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; outras atividades correlatas.

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; outras atividades correlatas.

À **Gerência de Tecnologia da Informação**, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Lei Complementar nº 1.120, de 3 de setembro de 2025), compete realizar 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 o suporte tecnológico ao PROCON-ES; gerenciar a infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo redes, servidores e sistemas de armazenamento; assessorar e prestar apoio técnico na área de informática, visando à criação, à instalação, à modernização e à 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 Instituto; 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 SINDEC; assessorar na aquisição, no uso e no reparo de hardware e de equipamentos eletroeletrônicos; manter o site atualizado e publicar o conteúdo gerado por outras unidades do órgão, desde que seja aprovado pela gestão do site; acompanhar as tendências tecnológicas e a avaliação de novas soluções que possam melhorar os processos e os serviços do órgão.

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 SINDEC; assessorar na aquisição, uso e reparo de “hardware” e equipamentos eletroeletrônicos; outras atividades correlatas.

ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE

O **Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor** conta com uma equipe composta por servidores efetivos, cedidos, ocupantes de cargos comissionados e colaboradores vinculados à empresa MGS. Essa força de trabalho atua de forma integrada em diferentes níveis organizacionais — direção, assessoramento e execução operacional — com o objetivo de assegurar a proteção e a defesa dos direitos dos consumidores.

O PROCON/ES possui uma estrutura organizacional estabelecida pela Lei Complementar nº 373/2006, atualmente composta por 42 servidores comissionados. No ano de 2013, foi sancionada a Lei Complementar nº 723, de 22 de novembro de 2013, que instituiu o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores efetivos do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.

Embora a Lei Complementar nº 723 contemple no Plano de Cargos e Carreiras dos servidores efetivos do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, os cargos de: Agente em Defesa do Consumidor, Analista de Suporte em Defesa do Consumidor e Assistente de Suporte em Defesa do Consumidor, ambas foram reestruturadas nas Leis Complementares nº 1.005 e nº 1.009, de 01 de abril de 2022, restando apenas o cargo de Agente em Defesa do Consumidor.

A realização do concurso público visando o preenchimento das vagas para o cargo efetivo de Agente em Defesa do Consumidor está em fase de autorização, solicitado por meio do processo 2024-K2H12. O perfil do quadro de servidores ativos da UG 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 abaixo os quais demonstram respectivamente a lotação e as situações que reduzem a força de trabalho da unidade.

LOTAÇÃO

QUADRO – FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE – ANO 2025

Tipologias dos Cargos	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	5	5
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	5	5
2. Servidores com Contratos Temporários	-	-
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública.	25	25
4.Total de Servidores (1+2+3)	30	30

ESTRUTURA DE CARGOS E FUNÇÕES

QUADRO – DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS DA UG ANO 2025.		
Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Cargos em Comissão.	42	42
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	3	3
1.2.4. Sem Vínculo	-	-
1.2.5. Aposentados	-	-
2. Funções Gratificadas	02	02
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	-	-
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	-	-
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	02	02
3.Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	44	44

CARGOS EFETIVOS CEDIDOS DE OUTROS ÓRGÃOS E ESFERAS

QTD	NOMENCLATURA	REFERÊNCIA	SALÁRIO
3	Analistas do Executivo	I-1	7.547,78
1	Auxiliar Administrativo	10 - III	3.625,74
1	Professor		5.062,47
5	- TOTAL	-	16.235,99

CARGOS COMISSIONADOS

Até 31/12/2025, existiam 42 (quarenta dois) cargos comissionados na estrutura do PROCON/ES, quais sejam:

Tabela 1 – composição dos Cargos Comissionados Ocupados

QTD	Nomenclatura	Referencia	Salário
1	Diretor Geral	DAF-02	16.160,85
1	Diretor Setorial (Administrativo e Financeiro)	DAF-03	13.736,74
1	Diretor Setorial (Jurídico)	DAF-03	13.736,74
1	Diretor Setorial (Fiscalização)	DAF-03	13.736,74
1	Diretor Setorial (DIAPM)	DAF-03	13.736,74
1	Gerente (Apoio a Presidência)	PRO-03	4.353,00
1	Gerente (Tecnologia da Informação)	PRO-03	4.353,00
1	Gerente (Administração e Recursos Humanos)	PRO-03	4.353,00
1	Gerente (Atendimento ao Consumidor)	PRO-03	4.353,00
1	Gerente (Fiscalização)	PRO-03	4.353,00
1	Gerente (Orçamentário e Financeiro)	PRO-03	4.353,00
1	Assessor de Imprensa	PRO-04	2.902,02
13	Assessor Especial II	PRO-04	2.902,02
5	Assessor Jurídico	PRO-04	2.902,02
12	Assessor Técnico	PRO-05	1.774,85
TOTAL			42

QUADRO DE ESTAGIÁRIOS – ANO DE 2025

COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS – ANO DE 2025

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes	Despesa no exercício
	Quantitativo	(em R\$)
1. Nível Superior	16	188.584,42
1.1 Área Fim	12	144.330,79
1.2 Área Meio	4	44.253,63
2. Nível Médio	4	36.442,42
2.1 Área Fim	0	0,00
2.2 Área Meio	4	36.442,42
3. Nível Técnico	2	18.318,77
3.1 Área Fim	0	0
3.2 Área Meio	2	18.318,77
4. Total (1+2+3)	22	243.345,61
Dados até 31/12/2025		

O quantitativo de contratos de estágio foi calculado com base na média do exercício de 2025. A despesa total para o exercício foi estimada considerando os seguintes valores: Ensino Médio R\$ 827,95, Ensino Técnico R\$ 896,94 e Ensino Superior R\$ 1.034,94, de Janeiro a Abril, conforme estipulado pela Lei 12.184, de 15 de julho de 2024 e Ensino Médio R\$ 865,21, Ensino Técnico R\$ 937,30 e Ensino Superior R\$ 1.081,51, de Maio a Dezembro.

Metodologia utilizada:

Considerando as variações mensais foi utilizado a soma do quantitativo de cada mês dividido pelo número de meses (12).

Média anual = Total anual/12

CONCURSO PÚBLICO – CERTAME

Abertura de concurso público destinado ao provimento de 20 (vinte) vagas para o Cargo de Agente em Defesa do Consumidor, destinado à recomposição do quadro funcional do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES, com o objetivo de fortalecer a atuação institucional e atender à crescente demanda por profissionais qualificados na área de defesa do consumidor, como medida imprescindível para garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como para assegurar os princípios da eficiência, da transparência e da meritocracia no âmbito do serviço público estadual, conforme Processo Administrativo nº 2025-RZGQF.

ESTRUTURA E ATIVIDADES DE CORREIÇÃO

Não há no PROCON/ES unidade de corregedoria implementada. Desse modo, no caso de denúncias que possam gerar processos administrativos; os documentos são encaminhados para a Corregedoria Geral do Estado, para análises de processos de sindicância, ou ainda a instalação de comissões especiais de sindicância específicas para cada caso.

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 FINALÍSTICOS

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
GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	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.	Atendimento Presencial	<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 e 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.

GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	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.	Atendimento Eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar plataforma WEB 2-Cadastro do consumidor; • Análise do técnico.
		Atendimento por Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> • A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no PROCON; • Análise da Reclamação;
		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; • Publicar o cadastro.
GESTÃO DE FISCALIZAÇÃO	Realizar fiscalizações por Agentes de Fiscalização, devidamente e credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao PROCON/ES em atuação na Gerência de Fiscalização.	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.
GESTÃO DE APOIO AOS PROCONS MUNICIPAIS	Prestar apoio aos entes procons municipais do estado do Espírito Santo, promovendo a integração dos Procons municipais com o PROCON estadual nos termos do DECRETO Nº 5433-R, DE 13 DE JULHO DE 2023.	Realizar o apoio aos procons no território do Espírito Santo	<ul style="list-style-type: none"> • Promover, incentivar e auxiliar a criação, ampliação e modernização de órgãos e entidades de defesa do consumidor nos municípios do Estado. • Propor a celebração de convênios com os municípios. • Prestar apoio técnico aos entes conveniados;

<p>GERÊNCIA DE APOIO AOS PROCONS MUNICIPAIS</p>	<p>Prestar apoio aos entes procons municipais do estado do Espírito Santo, promovendo a integração dos Procons municipais com o PROCON estadual nos termos do DECRETO Nº 5433-R, DE 13 DE JULHO DE 2023.</p>	<p>Realizar o apoio aos procons no território do Espírito Santo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Promover a integração dos Procons municipais com o PROCON estadual, inclusive de outras unidades da federação, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC e demais órgãos federais, estaduais ou municipais, destinados à defesa do consumidor; ● Fomentar junto aos Procons Municipais para que esses executem projetos pedagógicos sobre consumo adequado, incentivando parcerias, principalmente, junto aos estabelecimentos de ensino, objetivando atingir as crianças e os adolescentes; junto às instituições sociais, associações de bairros, clubes de serviços e entidades representativas de classes dos fornecedores e dos consumidores e outras correlatas; ● Fomentar junto aos Procons Municipais para que esses desenvolvam programas de treinamento e preparação de educadores, a fim de capacitá-los a participar e levar adiante os programas de educação e informação aos consumidores da capital e do interior do Estado, principalmente como multiplicadores de informações nas salas de aula.
<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"> ● Analise pela DIJUR de reclamações de caráter individual; ● Analise de reclamações de praticas infrativas continuadas; ● Reunião de reclamações contra mesmo fornecedor; ● Instauração de processos de ofício; ● Notificação aos fornecedores; ● Analise 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 1.120/2025.

MACROPROCESSO	OBJETIVO	PROCESSO	SUBPROCESSOS
GESTÃO DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS	Administrar e Capacitar os Recursos Humanos do PROCON/ES.	Administração de Pessoal	<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.
		Admissão de Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> ● Concurso Público; ● Nomeação e posse; ● Exoneração; ● Programa de estágio.
		Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitação e treinamento de pessoal.
GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS	Administrar e gerir a logística, suprimentos e serviços do PROCON/ES	Administração de Materiais	<ul style="list-style-type: none"> ● Aquisição de bens móveis; ● Aquisição de Materiais de consumo; ● Controle de Almoarifado e patrimônio.
		Administração de Contratos e Convênios	<ul style="list-style-type: none"> ● Controle e fiscalização de contratos; ● Controle e fiscalização de convênios e parcerias.
		Administração de Logística e Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> ● Manutenção predial; ● Transporte e frota Unidade Móvel.
GESTÃO ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRA	Administrar, elaborar e controlar a gestão orçamentária, contábil 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 Contábil	<ul style="list-style-type: none"> ● Prestação de contas mensal w anual do Procon-ES e FEDC; ● Conciliação mensal e controle analítico/contábil de bens móveis, imóveis e intangíveis; ● Acompanhamento da conformidade contábil e de gestão.
		Administração e Gestão Financeira	<ul style="list-style-type: none"> ● Acompanhamento e execução das despesas; ● Acompanhamento e gestão das receitas arrecadadas; ● Acompanhamento e execução da programação financeira e fluxo de caixa; ● Acompanhamento e execução dos atos potenciais passivos.
GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	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. ● Estabelecimento do canal de comunicação entre o PROCON-ES e os meios de comunicação locais e nacionais; ● Elaboração material para o "site" oficial do

			<p>Órgão;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encaminhamento dos matérias à imprensa escrita e falada; ● Assessoramento aos diretores do Órgão no seu relacionamento com a imprensa; ● Promoção da divulgação das atividades, realizações e eventos do Órgão; ● Redigir notas, anúncios, avisos e artigos de interesse da instituição; ● Assessoramento aos dirigentes em suas participações junto aos meios de comunicação;
GESTÃO DE APOIO À DIRETORIA GERAL	Administrar e Coordenar as Ações do Gabinete da Diretoria Geral.	Gerenciamento da Rotina de Trabalho da Diretoria Geral	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestão do apoio e assessoramento técnico, jurídico especializado e administrativo direto e imediato ao Diretor-Geral; ● Zelo pelo bom andamento das atividades jurídicas e administrativas do gabinete; ● Assessoramento ao Diretor-Geral do PROCON-ES em reuniões; ● Gestão da elaboração de planos, programas e projetos objetivando a educação, a proteção e a defesa do consumidor; ● Supervisão da elaboração de pareceres, análises, relatórios e outras atividades correlatas; ● Organização do fluxo processual para que as principais demandas sejam analisadas com prioridade, servindo de ponte entre o Diretor-Geral, os Diretores Setoriais e os demais servidores, repassando as orientações e os posicionamentos atualizados; ● Gestão da rotina de trabalho da Diretoria-Geral.

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:

ÓRGÃO PARCEIRO	CONSELHO
Assembleia Legislativa - Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte	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
MPES	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
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 novo Sistema, criado pela Secretaria Nacional do Consumidor, que substituiu o SINDEC, 'ProConsumidor':

ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
PROCON Municipal de Alegre	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Afonso Cláudio	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 Barra de São Francisco	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	23/11/2027
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 Conceição do Castelo	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	23/11/2027
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 Fundão	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 Ibatiba	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	23/11/2027
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 do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Marataízes	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Marechal Floriano	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	05/06/2029
PROCON Municipal de Presidente Kennedy	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Pinheiros	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Piúma	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de São Mateus	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de São Gabriel da Palha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Serra	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Viana	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Venda Nova do Imigrante	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Vitória	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Montanha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Santa Maria de Jetibá	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Mimoso do Sul	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Pancas	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Nova Venécia	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Sooretama	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Santa Teresa	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027

PROCON Legislativo da Serra	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Rio Bananal	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	15/03/2028
PROCON Municipal de Pedro Canário	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Municipal de Vila Velha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Faça Fácil Cariacica	Termo de Cooperação Técnica - implantação do do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027
PROCON Assembléia	Termo de Cooperação Técnica - implantação do sistema ProConsumidor – que substituiu o sistema SINDEC.	17/11/2027

Por fim, o PROCON/ES mantém parcerias com instituições de defesa do consumidor e outras entidades:

INSTITUIÇÃO PARCEIRA	OBJETO
Secretaria Nacional do Consumidor	Implantação e coordenação do ProConsumidor e 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)
Federação Brasileira de Bancos FEBRABAN	A mútua colaboração entre os partícipes a fim de promover a educação e a orientação financeira, direcionada aos consumidores vulneráveis, de modo a prevenir seu superendividamento. 1º Termo Aditivo ao Acordo de Cooperação Técnica nº 04/2023.
Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP	Constitui o objeto deste, prestar mútua assistência e cooperação no desenvolvimento de ações e projetos de interesse recíproco, compreendidos no exercício regular de suas atividades e competências, sem transferência de recursos financeiros ou doação de bens materiais, e tem por objeto estabelecer, uma sistemática de cooperação técnica e operacional entre a ANP e o PROCON-ES, visando, relativamente a empresas que exercem atividades econômicas integrantes do abastecimento nacional de combustíveis situadas no âmbito da competência do PROCON-ES, que envolve todo o Estado do Espírito Santo, nos limites estabelecidos neste Instrumento, na forma da legislação federal e estadual, e conforme normas técnicas em vigor no Brasil. Acordo de Cooperação Técnica nº 3/2025 (Processo nº 48610.220645/2022-29).
Conselho Regional de Odontologia - CRO	O acordo de cooperação tem por objetivo a cooperação mútua de natureza técnica e operacional de desenvolvimento profissional, troca de informações, visando atender as atribuições e interesses públicos de seus signatários, dentro de suas respectivas atribuições legais, bem como aproveitamento de documentos, provas, dados, informações, conhecimento técnico e diligências, tudo focado no resultado e em ações de interesse institucional dos ora acordantes.
Conselho Regional de Economia do Espírito Santo - CORECON-ES	Parceria entre o Procon/ES e o Corecon/ES para cooperação e atuação integrada em ações e projetos, com o objetivo de orientar financeiramente a população endividada, otimizar o uso das verbas disponíveis e fortalecer a proteção do consumidor e da sociedade, conforme a legislação vigente.

<p>Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo - ADERES</p>	<p>Constitui o objeto deste, a descentralização dos recursos financeiros para custear o Projeto Parceria Legal – Consumidor & Empreendedor promovidos pela Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo – Aderes, que tem como propósito central promover a conscientização e a educação do consumidor sobre práticas de consumo sustentável, estimulando a adoção de hábitos responsáveis e fortalecendo a relação entre consumidores e pequenos empreendedores. Termo de Cooperação nº 002/2025 (Processo e-DOCS nº 2025-CSHF2).</p>
<p>Secretaria de Justiça - SEJUS</p>	<p>O instrumento tem por objeto o acordo de cooperação técnica entre o Procon/ES e a SEJUS, visando a disponibilização dos andares de propriedade do PROCON/ES, localizados no 6º, 7º e 8º andares, na Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória/ES – Sede do Procon, para ocupação da Corregedoria e Inteligência.</p>
<p>Superintendência Estadual de Comunicação Social do Espírito Santo - SECOM</p>	<p>Constitui o objeto deste Termo de Cooperação a execução de serviços de publicidade, compreendendo o conjunto de atividades realizadas integradamente que tenham por objetivo o estudo, o planejamento, a conceituação, a concepção, a criação, a execução interna, a intermediação e a supervisão da execução externa, a compra de mídia e a distribuição de publicidade, com o intuito de atender ao princípio da publicidade e ao direito à informação, de difundir ideias, princípios, iniciativas ou instituições ou de informar o público em geral. Termo de Cooperação nº 001/2025 (Processo e-DOCS nº 2025-07X0T).</p>
<p>Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo - PJES</p>	<p>O objetivo de possibilitar o acesso à justiça e a construção de uma cultura de paz social, por meio de métodos adequados de solução de conflitos em atuação pré-processual no âmbito do PROCON/ES, atendendo assim à política nacional das relações de consumo prevista no art. 4º da Lei nº 8.078 de 90, bem como promover a homologação judicial de acordos celebrados nas unidades do PROCON/ES, através do 3º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC – Itinerante, visando, dentre outros objetivos, minimizar a judicialização e promover a defesa dos jurisdicionados com a utilização dos métodos adequados de solução de conflito (MASCS), através de profissionais capacitados nos moldes do CNJ.</p>
<p>Associação Capixaba de Supermercados - ACAPS</p>	<p>Executar o Projeto “FISCAL CONSUMIDOR” nos supermercados do Estado do Espírito Santo, cujos objetivos são prevenir a prática de oferta de produtos com prazo de validade vencido, incentivar o consumidor a verificar referida informação no ato da compra e propiciar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.</p>
<p>Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - PRODEST</p>	<p>O Objeto do presente termo é a cessão de uso dos bens móveis, de forma gratuita, todos de propriedade do CEDENTE.</p>

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 fiscalização em todo o Estado do Espírito Santo, de capacitação para os servidores dos Procons 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 2024/2027 do PROCON/ES é composto por programas de 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
AÇÃO			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
1097	REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO E PROCESSO SELETIVO	Realizar concurso público ou processo seletivo para provimento de cargos públicos do quadro de pessoal da instituição.	Concurso Público ou Processo seletivo realizado

PROGRAMA			
Cod.	Título	Objetivo	Publico 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	Finalidade	Publico Alvo
0068	DEFESA DO CONSUMIDOR	Promover e desenvolver a política de proteção e defesa dos consumidores, baseada na consciencialização 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 PROCON'S municipais e promover cooperação técnica entre órgãos e entidades do estado e municípios capixabas para defesa do Consumidor.	Parceria realizada
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
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

PROGRAMA			
Cod.	Título	Finalidade	Público Alvo
0901	OPERAÇÕES ESPECIAIS: CUMPRIMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	Cumprir sentenças Judiciais.	Credores de Pagamento de Débitos Devidos pela Fazenda Pública Estadual
AÇÃO			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
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

CAPACITAÇÕES – 2025

CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES – ESESP

CURSOS ESESP – 2025 - 21 SERVIDORES CAPACITADOS	
	MARÇO
CURSO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	
	ABRIL
CURSO LEI DE RESPONSABILIDADE FISCAL	
	JUNHO
CURSO PPA E LOA - PARTE PRÁTICA	
CURSO POWER BI - NÍVEL I	
	JULHO
CURSO COMUNICAÇÃO CIDADÃ	
NEURODIVERSIDADE E AUTISMO	
	SETEMBRO
CAPACITAÇÃO E-DOCS	
GESTÃO DAS CONSIGNAÇÕES: DIRETRIZES E ALINHAMENTO INSTITUCIONAL	
	OUTUBRO
CAPACITAÇÃO E-DOCS	
CAPACITAÇÃO PONTOS FOCAIS EDOCS	
	NOVEMBRO
CURSO NOVA LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS – EAD	
CURSO EDUCAÇÃO FINANCEIRA: POR UMA VIDA SEM DÍVIDAS	

CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES - OUTRAS ENTIDADES

CURSOS – OUTRAS ENTIDADES – 2025 - CAPACITAÇÃO DE 10 SERVIDORES	
	MARÇO
20º CONGRESSO BRASILEIRO DE PREGOEIROS E AGENTES DE CONTRATAÇÃO	
35ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA SENACON COM O SNDC	
	SETEMBRO
CURSO CIDADES CONTAS	
	NOVEMBRO
CURSO RETENÇÕES TRIBUTARIAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	

AÇÕES DE EDUCAÇÃO, ORIENTAÇÃO E APOIO AOS CONSUMIDORES E PROCONS MUNICIPAIS

Em 2025, o Procon/ES, por meio de sua Diretoria Geral, realizou diversas ações educativas e de orientação ao consumidor, em parceria com órgãos e instituições de defesa do consumidor, dentre as quais podemos destacar:

CAMPANHAS EDUCATIVAS: Em 2025, o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-ES) executou campanha educativa, em parceria com o Governo do Estado do Espírito Santo, com foco na promoção da organização financeira, do consumo consciente e da prevenção ao superendividamento. As ações reforçaram a importância da prevenção ao consumo por impulso e ao uso inadequado do crédito, além de ampliarem a divulgação do papel institucional do órgão na orientação e proteção dos consumidores. A campanha foi veiculada de forma integrada em televisão aberta, emissoras de rádio, canais digitais e centros comerciais, assegurando ampla cobertura e alcance diversificado do público.

No âmbito das parcerias institucionais, destaca-se a cooperação com a TV Tribuna para a produção do quadro educativo “De olho no seu direito”, com a realização de gravações nas dependências do Procon-ES e em espaços públicos, como lojas e praças, bem como a veiculação dos conteúdos nos canais oficiais da emissora e do Procon-ES. Os vídeos tiveram como foco a orientação direta aos consumidores sobre os principais problemas enfrentados nas relações de consumo e as formas adequadas de prevenção e resolução de conflitos.

As pautas abordadas contemplaram, de forma objetiva, temas recorrentes na atuação do órgão, tais como: o papel institucional do Procon-ES; regras de precificação de produtos e serviços; garantia legal e contratual; compras on-line; vícios e defeitos de produtos; prazos legais para solução de demandas; autorizações e negativas indevidas por planos de saúde; prevenção ao superendividamento; e riscos associados às apostas on-line. As ações tiveram como finalidade a disseminação de informações qualificadas, a promoção da educação para o consumo e a prevenção de práticas e situações que possam resultar em prejuízos econômicos e violações de direitos aos consumidores capixabas.

No eixo das ações educativas, o Procon-ES também estabeleceu parceria com a Secretaria de Governo (SEG) para a divulgação das campanhas e das principais ações do Instituto, integrando-se às iniciativas do Governo do Estado voltadas ao atendimento ao cidadão, à orientação dos consumidores capixabas, à prevenção de golpes, à educação financeira e à conscientização para o consumo responsável, por meio de ações de comunicação de utilidade pública.

PROCON-ES e SECONT - Programa de Integridade: A Lei Estadual 10.933/2019 instituiu o Programa de Integridade da Administração Pública do Estado do Espírito Santo exprimindo o compromisso do Estado com o combate à corrupção em todas as suas modalidades e contextos, bem como os valores da integridade, da ética, da transparência pública, do controle social e do interesse público. Dentre as etapas deste Programa, o Procon ES entregou em 2024, a primeira versão deste Plano, assumindo o compromisso de promover, ampliar e fortalecer a cultura de integridade na Entidade.

Pela primeira vez no Brasil, todos os órgãos e entidades estaduais de um governo concluíram e tornaram públicos seus Planos de Integridade, marco relevante para o fortalecimento da gestão pública. Esse avanço foi celebrado no mês de agosto de 2025, no Palácio Anchieta, durante o evento “Integridade em Atitude – construindo bases sólidas para o Espírito Santo que queremos”, promovido pela Secretaria de Controle e Transparência (Secont). Na ocasião, o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (ProconES), juntamente com outras 53 instituições estaduais, recebeu troféu em reconhecimento à elaboração e conclusão de seu Plano de Integridade, reafirmando o compromisso do órgão com a ética, a transparência e a boa governança na administração pública.

PROCON-ES e FEBRABAN - Mutirão de Negociação de Dívidas: No eixo da renegociação de débitos, em alusão aos 42 anos do Procon-ES, foi realizado Mutirão de Negociação de Dívidas que apresentou resultados expressivos na promoção da regularização financeira dos consumidores. O montante inicialmente negociado, no valor de R\$ 2.298.198,01, foi reduzido para R\$ 1.082.763,50, resultando em um desconto total de R\$ 1.215.434,51, o que corresponde a uma redução média de 52,89% nos débitos

dos consumidores atendidos.

Além dessa iniciativa, o Procon-ES apoiou o Mutirão de Negociação de Dívidas promovido pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), viabilizando condições especiais para a regularização de pendências financeiras, bem como promoveu e apoiou o Mutirão de Negociação de Dívidas da EDP, ampliando as oportunidades de renegociação e contribuindo para a prevenção e o enfrentamento do superendividamento.

PROCON-ES nas Escolas: No eixo educacional, o Procon-ES lançou, em 2025, o Programa Jovem Consumidor (Procon nas Escolas), por meio do qual foram executadas, ao longo do ano, 52 ações educativas, incluindo palestras, dinâmicas pedagógicas e distribuição de material informativo, alcançando mais de 9 mil estudantes da educação infantil ao ensino médio. A iniciativa teve como objetivo fortalecer o protagonismo infantojuvenil, promover a educação para o consumo responsável e a educação financeira, estimulando a reflexão crítica e contribuindo para mudanças positivas nos hábitos de consumo.

As ações contemplaram Centros Municipais de Educação Infantil (CMEIs), Escolas Municipais de Ensino Fundamental (EMEFs), Escolas Estaduais de Ensino Fundamental e Médio (EEEFMs) e o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), nos municípios de Serra, Vitória, Vila Velha, Cariacica, Guarapari, Alfredo Chaves, Laranja da Terra, Piúma e Guaçuí, abrangendo instituições das redes pública e privada. Como complemento às atividades em sala de aula, foram realizadas visitas técnicas à sede do Procon-ES, em Vitória, proporcionando vivências práticas relacionadas aos direitos do consumidor e ao funcionamento do órgão, beneficiando mais de 900 estudantes.

PROCON-ES e MP-ES - VII Encontro do Ministério Público Estadual com os Procons Capixabas:

Em celebração ao Mês do Consumidor, o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-ES), em parceria com o Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES), realizou, no dia 26 de março, o VII Encontro do Ministério Público Estadual com os Procons Capixabas, no Hotel Comfort Suites Vitória. O evento teve como objetivo promover a integração entre os órgãos de defesa do consumidor e fortalecer a rede estadual de proteção dos direitos do consumidor, por meio da capacitação e atualização dos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Destinado a membros do MPES, dos Procons Estadual e Municipais e de outras instituições integrantes do Sistema, o encontro contou com palestras ministradas por referências nacionais na área, entre elas Igor Rodrigues Britto, diretor executivo do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), e Ricardo Morishita Wada, advogado, consultor e professor universitário, contribuindo para o aprimoramento técnico das atividades desenvolvidas pelos Procons capixabas.

PROCON-ES e SENACON - 35ª Reunião Ordinária do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

Em 26 de março, o Espírito Santo sediou, pela primeira vez, a 35ª Reunião Ordinária do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), realizada no Hotel Comfort Suites Vitória. O evento, promovido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, em parceria com o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-ES), reuniu cerca de 400 participantes, entre representantes de Procons estaduais e municipais, Ministérios Públicos, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e entidades de defesa do consumidor, com o objetivo de promover o intercâmbio de experiências, o fortalecimento das políticas públicas e o aprimoramento das estratégias de atendimento, fiscalização e proteção dos direitos do consumidor.

PROCON-ES, ALES e ADERES - Parceria Legal “Consumidor & Empreendedor”:

Em parceria com a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Espírito Santo (Ales) e com a Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo (Aderes), o Procon-ES promoveu, em 2025, doze edições da Feira Parceria Legal, realizadas em 11 municípios — Serra, São José do Calçado, Jerônimo Monteiro, Laranja da Terra, Piúma, Ibatiba, São Gabriel da Palha, Santa Teresa, Alto Rio Novo, Ibitirama e Guaçuí —, com a finalidade de aproximar o órgão da população por meio da oferta de serviços gratuitos de orientação, educação para o consumo e atendimento direto a consumidores e empreendedores, ampliando o acesso às políticas públicas de proteção e defesa do consumidor no Estado.

PROCON-ES - Dia do Consumidor: Em alusão aos 35 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Procon-ES promoveu ação educativa no Shopping Vitória, com a oferta de orientações ao público, registro de reclamações e distribuição gratuita de exemplares do CDC a lojistas, bem como de cartilhas educativas à população. A iniciativa contou, ainda, com atividades lúdicas voltadas ao público infantil, por meio da realização de dinâmicas pedagógicas que abordaram os direitos básicos do consumidor, o consumo consciente e a importância da educação financeira.

PROCON-ES - Ação pela Cidadania “Programa Estado Presente em Defesa da Vida”: O Procon-ES participou ativamente das Ações pela Cidadania, promovidas pelo Governo do Estado, no âmbito do Programa Estado Presente em Defesa da Vida, por meio da oferta de atendimento especializado aos consumidores, incluindo esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações e intermediação de negociações de dívidas. Adicionalmente, o Instituto desenvolveu atividades lúdicas e educativas voltadas ao público infantil, com a realização de jogos, brincadeiras e dinâmicas pedagógicas orientadas à educação financeira e à promoção do consumo consciente.

PROCON-ES e ALES - Blitz do Consumidor: A Blitz do Consumidor é uma iniciativa realizada em parceria com a Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Espírito Santo (Ales). Em 2025, o Procon-ES participou das ações promovidas nos bairros Novo Horizonte, Jardim Carapina e Taquara, no município da Serra, por meio da oferta de atendimento especializado aos consumidores. Além dos serviços prestados pelo Procon-ES, a Blitz do Consumidor disponibilizou à comunidade uma ampla gama de serviços gratuitos, incluindo emissão de Carteira de Identidade, cadastramento em tarifas sociais de água e energia, solicitação de ligações e religações, substituição de lâmpadas e alteração de titularidade de contas. Também foram ofertadas orientações nas áreas financeira, jurídica e de crédito, bem como informações voltadas ao empreendedorismo e aos serviços relacionados ao Microempreendedor Individual (MEI).

PROCON-ES, MP-ES e CEASA - Semana de Rastreabilidade na Ceasa/ES: Participou da Semana da Rastreabilidade nas Centrais de Abastecimento do Espírito Santo (Ceasa-ES), o evento foi promovido pelo Ministério Público do Espírito Santo (MPES), em parceria com diversos órgãos, com o objetivo de orientar produtores e comerciantes quanto às normas de rastreabilidade, reforçar os direitos dos consumidores e contribuir para a prevenção de irregularidades no setor.

PROCON-ES e Secretaria Estadual das Mulheres - Caravana Margaridas: Participação em seis ações da Caravana Margaridas, realização da Secretaria Estadual das Mulheres, nos municípios de Anchieta, Itarana, Jaguaré, Nova Venécia, Afonso Cláudio e Montanha. O evento oferece atendimentos gratuitos e diversas atividades, com foco na promoção da cidadania e no fortalecimento do empoderamento de mulheres em situação de vulnerabilidade social.

PROCON-ES - Estado Presente: O Procon-ES participou ativamente das Ações pela Cidadania, promovidas pelo Governo do Estado, no âmbito do Programa Estado Presente em Defesa da Vida, por meio da oferta de atendimento especializado aos consumidores, incluindo esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações e intermediação de negociações de dívidas. Adicionalmente, o Instituto desenvolveu atividades lúdicas e educativas voltadas ao público infantil, com a realização de jogos, brincadeiras e dinâmicas pedagógicas orientadas à educação financeira e à promoção do consumo consciente.

PROCON ITINERANTE: Entre as principais iniciativas desenvolvidas em 2025, destaca-se o Procon Itinerante, que percorreu 22 municípios capixabas e realizou 52.385 atendimentos, contribuindo para a ampliação do acesso da população aos serviços de proteção e defesa do consumidor e para o fortalecimento da presença institucional do Procon-ES no interior do Estado. O Procon Itinerante é uma iniciativa do Procon-ES, no âmbito do Programa Estado Presente em Defesa da Vida, do Governo do Estado, e tem como objetivo promover a conscientização dos consumidores acerca de seus direitos nas relações de consumo, por meio da oferta de serviços de informação, orientação, registro de reclamações e estímulo à negociação de dívidas, auxiliando os capixabas na prevenção e resolução de conflitos de consumo.

PROCON-ES – Ações diversas: No âmbito dos eventos institucionais e ações pontuais, o Procon-ES participou, em 2025, de uma edição da Feira Micro Mais, realizada pela Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo (Aderes), da ação Estácio na Praça, promovida pela Faculdade Estácio de Sá, ambas em Vitória, bem como de uma edição do Evento Próspera, iniciativa da Ambiental Vila Velha em parceria com o Instituto Aegea, no município de Vila Velha. O Instituto também participou de duas ações alusivas ao Dia das Crianças, atendendo mais de 500 crianças nos bairros São Pedro e Resistência, em Vitória, com atividades educativas voltadas à cidadania, ao consumo consciente e à educação para o consumo.

Ainda em 2025, o Procon-ES integrou a programação da II Semana da Rastreabilidade nas Centrais de Abastecimento do Espírito Santo (Ceasa-ES), ação promovida pelo Ministério Público do Espírito Santo (MPES), em parceria com diversos órgãos, com o objetivo de orientar produtores e comerciantes quanto às normas de rastreabilidade, reforçar os direitos dos consumidores e contribuir para a prevenção de irregularidades no setor. Complementando as iniciativas educativas, o Instituto participou de ação voltada ao público infantojuvenil durante o evento Natal Azul, promovido pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico (SEMDEC), por meio do Procon Municipal de Vila Velha, com a realização de atividades pedagógicas direcionadas à educação financeira e à promoção do consumo consciente.

PROCON, DECON, IPEM, ANP, IDAF, VIGILÂNCIA, SEFAZ-ES, MP-ES e PROCONS MUNICIPAIS:

QUADRO SÍNTESE – ÓRGÃOS PARCEIROS E TEMAS DAS AÇÕES FISCALIZATÓRIAS	
Órgão Governamental	Tema da Fiscalização Realizada
Delegacia do Consumidor – DECON	Atuação conjunta em ações de combate a crimes contra o consumidor, com ênfase na repressão a fraudes, práticas abusivas e irregularidades em postos de combustíveis, bem como em operações específicas de fiscalização de adulteração de bebidas alcoólicas.
Instituto Estadual de Pesos e Medidas – IPEM	Fiscalização da correta aferição de instrumentos de medição, especialmente bombas medidoras e balanças, visando assegurar a exatidão das quantidades fornecidas ao consumidor, com foco em postos de combustíveis e estabelecimentos comerciais.
Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustível – ANP	Fiscalização de postos revendedores de combustíveis e de GLP, com verificação da qualidade dos produtos comercializados, regularidade documental e cumprimento das normas técnicas e regulatórias do setor.
Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo – IDAF/ES	Fiscalização de produtos de origem animal e vegetal, incluindo bebidas alcoólicas, com foco na procedência, regularidade sanitária e combate à adulteração e à comercialização irregular.
Vigilâncias Sanitárias (Estadual e Municipais)	Verificação das condições higiênicas-sanitárias e da segurança dos produtos e serviços ofertados, especialmente em bares, restaurantes, quiosques, supermercados e ações temáticas sazonais.
Secretaria da Fazenda do Estado do Espírito Santo – SEFAZ/ES	Atuação voltada à verificação da regularidade fiscal dos estabelecimentos, análise documental e combate à comercialização irregular de produtos.
Ministério Público Estadual	Acompanhamento institucional e apoio às ações de defesa do consumidor, especialmente em operações conjuntas e no atendimento a demandas de maior relevância social.
Procons Municipais	Apoio às ações fiscalizatórias desenvolvidas pelo PROCON/ES nos municípios, incluindo orientação aos consumidores e verificação do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

PESQUISAS DE PREÇOS: Com o propósito de auxiliar os consumidores em suas decisões de compra, destacando a importância da pesquisa e comparação de preços como estratégia para economizar, o Procon-ES promoveu diversos levantamentos de preços ao longo de 2025. As ações abrangeram itens de grande impacto no orçamento familiar e momentos estratégicos do consumo, como a volta às aulas, a Páscoa e a Black Friday.

- **Material Escolar:** Pesquisa de preços analisou 84 itens, distribuídos em 28 categorias, comparando valores praticados em lojas físicas e virtuais, e revelou variações de até 684%. Em outro levantamento sobre o mesmo tema, o ProconES identificou diferenças superiores a 400% entre estabelecimentos.
- **Ovos de Páscoa:** A pesquisa analisou 13 marcas e mais de 151 modelos de ovos de chocolate comercializados em supermercados da Grande Vitória. O levantamento identificou variações significativas nos valores praticados, com diferença de até 155,64% para o mesmo produto.

- **Dia das Mães:** Levantamento realizado pelo setor de fiscalização em 21 estabelecimentos da Grande Vitória e em lojas on-line apontou variação de até 96% nos preços de presentes. A pesquisa incluiu perfumes, flores, eletrodomésticos e eletrônicos.
- **Dia dos Namorados:** Levantamento em 43 lojas físicas e on-line apontou variação de até 249% nos preços de presentes. A pesquisa abrangeu 93 itens, entre produtos e serviços tradicionalmente consumidos na data.
- **Dia dos Pais:** Pesquisa realizada em lojas físicas e pela internet identificou variação de até 434% nos preços de presentes. O levantamento comparou os valores de 87 produtos, distribuídos em 16 categorias.
- **Dia das Crianças:** Pesquisa realizada em mais de 30 estabelecimentos, entre lojas físicas e virtuais, revelou variações de até 196% nos preços de presentes.
- **Black Friday:** Pesquisa realizada entre os dias 3 e 11 de novembro analisou mais de 40 produtos em lojas físicas e plataformas on-line. Os resultados apontaram variações de até 492% entre os estabelecimentos.

FOLHETERIA EDUCATIVA: Com o objetivo de ampliar o acesso à informação e fortalecer a educação para o consumo, o Procon-ES produziu diversos materiais educativos, incluindo cartilhas sobre os direitos do consumidor negro, rotulagem nutricional de alimentos embalados e fraudes bancárias, em parceria com o Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

Também foram elaborados guias práticos voltados a microempreendedores e novos exemplares atualizados do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Destacam-se, ainda, as versões acessíveis do CDC, desenvolvidas em parceria com o Ministério Público do Trabalho no Espírito Santo (MPT-ES) e a Federação das Apaes do Espírito Santo (Feapaes-ES), que resultaram na criação do CDC em Linguagem Simples e do CDC Acessível para Pessoas com Deficiência, ampliando o alcance das ações educativas e promovendo a inclusão e a cidadania.

PALESTRAS: No último ano, o Procon-ES promoveu e participou de palestras, debates, encontros técnicos e treinamentos voltados à orientação do consumidor e do fornecedor e ao fortalecimento das relações de consumo.

No âmbito das palestras direcionadas a fornecedores, o Procon-ES promoveu ações com foco na orientação preventiva e na disseminação de boas práticas nas relações de consumo. Nesse contexto, realizou palestras destinadas aos microempreendedores participantes da Feira Parceria Legal: consumidor & empreendedor, realizada em onze municípios do Estado do Espírito Santo, abordando temas como precificação adequada dos produtos expostos à venda, regras sobre troca e garantia, bem como direitos do consumidor e deveres do comerciante, com ênfase na adoção de práticas comerciais responsáveis e transparentes.

Ainda nesse eixo, o Instituto participou do evento “Centro em Foco: Café com Negócios”, realizado no Sebrae, em Vitória, a convite da CDL Vitória, ocasião em que contribuiu com orientações voltadas ao fortalecimento do comércio local e à promoção de relações de consumo equilibradas. Complementarmente, o Procon-ES ministrou palestra voltada ao setor de bares, restaurantes e eventos, abordando direitos e deveres nas relações de consumo, práticas comerciais, responsabilidade na cadeia de fornecimento e normas aplicáveis aos segmentos de alimentação e entretenimento, em parceria com entidades representativas do setor e instituições de apoio.

No campo das palestras direcionadas aos consumidores, destaca-se a palestra “Direitos da Pessoa Idosa e Orientações sobre as Relações de Consumo”, ministrada a professores aposentados durante o 7º Encontro Estadual dos Aposentados do Sindicato dos Trabalhadores em Educação Pública do Espírito Santo (Sindupes), realizado em Guarapari, com foco na informação, na prevenção de abusos e no fortalecimento do exercício consciente dos direitos do consumidor. O Procon-ES também ministrou palestra sobre educação financeira e saúde mental para servidores do Departamento Estadual de

Trânsito do Espírito Santo (Detran-ES), em Vitória, contribuindo para a sensibilização de agentes públicos quanto aos impactos do endividamento e às relações de consumo.

No eixo das palestras técnicas e institucionais, o Instituto participou de debate promovido pela Comissão de Direito do Consumidor da OAB-ES, na Findes, sobre superendividamento, ocasião em que apresentou para advogados e técnicos de Procons as ações desenvolvidas pelo órgão voltadas à prevenção de abusos, à conciliação e ao apoio à reabilitação financeira dos consumidores.

DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2025, o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-ES) publicou 165 matérias em seu site oficial (procon.es.gov.br) e em seus canais institucionais, abordando conteúdos informativos e institucionais relacionados, entre outros temas, a pesquisas de preços, ações de fiscalização, mutirões de negociação de dívidas, orientações para compras, alertas sobre golpes, capacitações, formalização de parcerias estratégicas, ações sociais e participação em reuniões de âmbito nacional. As publicações tiveram como finalidade ampliar o acesso da sociedade às informações de interesse público, orientar consumidores e subsidiar a atuação dos veículos de comunicação.

No ambiente digital, o Procon-ES veiculou 215 conteúdos no Instagram, sendo 76 posts, 28 reels e 111 stories. As publicações somaram mais de 500 mil visualizações ao longo do ano, com destaque para o mês de dezembro, que registrou mais de 80 mil visualizações em um único conteúdo, evidenciando o fortalecimento do alcance institucional nas redes sociais.

Ao longo do exercício de 2025, o Procon-ES desenvolveu um conjunto integrado de ações voltadas à ampliação do acesso aos direitos do consumidor, ao fortalecimento da educação para o consumo, à intensificação da fiscalização de mercados e ao fortalecimento da articulação institucional. Nesse contexto, o trabalho de comunicação institucional teve papel estratégico na divulgação das ações educativas e institucionais realizadas pelo órgão, assegurando transparência, alcance à população capixaba e fortalecimento da imagem do Procon-ES como referência na orientação e proteção do consumidor em todo o território estadual.

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 e plataforma consumidor.gov.br. O número total de atendimentos realizados no ano de 2025 foi de 90.312 atendimentos

Na plataforma ProConsumidor, no ano de 2025 o total de atendimentos foi de 43.730. Considerando as informações extraídas do sistema Proconsumidor, a taxa de resolutividade das reclamações fundamentas foi de aproximadamente 57%.

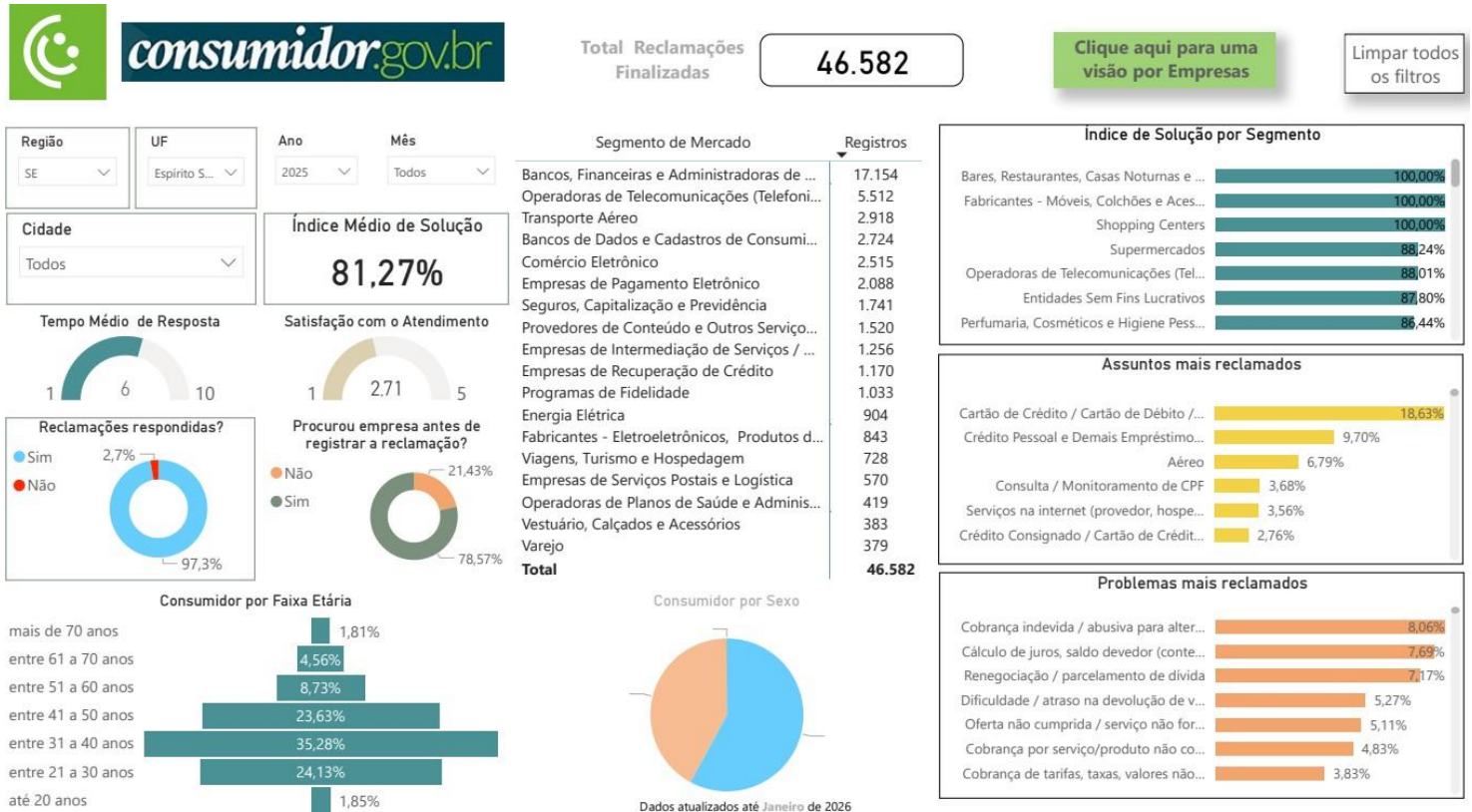
Como forma alternativa de atendimento, o PROCON/ES também oferece à plataforma www.consumidor.gov.br, desenvolvida pelo Ministério da Justiça, através da SENACON, no qual exerce a função de gestor. Na plataforma Consumidor.Gov, no ano de 2025 o total de atendimentos foi de 46.582 com uma taxa de resolutividade de 81,27%.

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Nele, consumidores podem registrar suas demandas de consumo e obter respostas das empresas. Com base nas informações extraídas da plataforma Consumidor.Gov, durante o período analisado, aproximadamente 97,3% das reclamações tratadas foram respondidas.

Com a possibilidade de interlocução direta, abrandam-se a litigiosidade nas relações de consumo e se permite autocomposição. Isso diminui a necessidade de atuação e intervenção do Procon - como órgão de fiscalização e sanção - ou do Poder Judiciário para a resolução de conflitos de consumo.

O Procon/ES atua como órgão de gestão e monitoramento da Plataforma no Espírito Santo, zelando pela obediência aos Termos de Uso do Site.

O PROCON/ES entre 01/01/2025 à 31/12/2025 apresentou o seguinte resultado:



QUADRO 1 – PAINEL COMPLETO DE INDICADORES DE ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR.GOV.BR

Geral | Análises | Exportar Dados

Consulta realizada com sucesso!

Gestor: Procon Espírito Santo | Data de Abertura: 01/01/2025 Até: 31/03/2025

Situação das reclamações

Aberta	0
Em análise pelo fornecedor	0
Em análise pelo gestor	0
Respondida	0
Não respondida	0
Finalizada avaliada	4082
Finalizada não avaliada	6263
Cancelada	829
Encerrada	42
Total	11216

Avaliação das reclamações finalizadas

Resolvida	2034	80,20%
Não Avaliada	6263	
Não Resolvida	2048	19,80%

Geral | Análises | Exportar Dados

Consulta realizada com sucesso!

Gestor: Procon Espírito Santo | Data de Abertura: 01/04/2025 Até: 30/06/2025

Situação das reclamações

Aberta	0
Em análise pelo fornecedor	0
Em análise pelo gestor	0
Respondida	0
Não respondida	0
Finalizada avaliada	4116
Finalizada não avaliada	6733
Cancelada	940
Encerrada	0
Total	11789

Avaliação das reclamações finalizadas

Resolvida	2023	80,71%
Não Avaliada	6733	
Não Resolvida	2093	19,29%

QUADROS 2 E 3 – CONSULTA DE ATENDIMENTOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR POR PERÍODO

QUADROS 4 E 5 – CONSULTA DE ATENDIMENTOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR POR PERÍODO

[Geral](#)
[Análises](#)
[Exportar Dados](#)

Consulta realizada com sucesso!

Gestor:
 Data de Abertura: Até:

[Pesquisar](#)

Situação das reclamações

Aberta	0
Em análise pelo fornecedor	0
Em análise pelo gestor	0
Respondida	0
Não respondida	0
Finalizada avaliada	4732
Finalizada não avaliada	8308
Cancelada	1311
Encerrada	0
Total	14351

Avaliação das reclamações finalizadas

Resolvida	2169	80,35%
Não Avaliada	8308	
Não Resolvida	2563	19,65%

[Geral](#)
[Análises](#)
[Exportar Dados](#)

Consulta realizada com sucesso!

Gestor:
 Data de Abertura: Até:

[Pesquisar](#)

Situação das reclamações

Aberta	0
Em análise pelo fornecedor	0
Em análise pelo gestor	0
Respondida	0
Não respondida	0
Finalizada avaliada	4113
Finalizada não avaliada	11038
Cancelada	1467
Encerrada	533
Total	17151

Avaliação das reclamações finalizadas

Resolvida	1898	85,38%
Não Avaliada	11038	
Não Resolvida	2215	14,62%

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DO ANO DE 2025

AUTUAÇÕES DO MÊS DE JANEIRO ATÉ O MÊS DE DEZEMBRO DO ANO DE 2025 REFERENTES AO PROCON/ES

AÇÕES EM MUNICÍPIOS DA GRANDE VITÓRIA

Ações em Vitória/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. AGP Soluções (Est. Atacado)	Janeiro	3068-D	--	--	--	--	01
2. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3069-D	--	--	--	--	01
3. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3070-D	--	--	--	--	01
4. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3072-D	--	--	--	--	01
5. Super Atacado Sempre Tem	Janeiro	3084-D	--	--	--	--	01
6. Supermercado BH	Janeiro	3093-D	--	--	--	--	01
7. Supermercado BH	Janeiro	3094-D	--	--	--	--	01
8. Extrabom Supermercados	Janeiro	3096-D	--	--	--	--	01
9. Extrabom Supermercados	Janeiro	3097-D	--	--	--	--	01
10. Russos Pizzaria Maruípe	Janeiro	3105-D	--	--	--	--	01
11. Banco Bradesco	Janeiro	3110-D	--	--	--	--	01
12. Atacadão	Janeiro	3111-D	--	--	--	--	01
13. Americanas	Janeiro	3112-D	--	--	--	--	01
14. Boa Supermercado	Janeiro	--	--	--	--	0305-D	01
15. Padaria Moinho Itália	Janeiro	--	--	--	--	0306-D	01
16. Quiosque da Cida	Janeiro	--	--	--	--	0311-D	01
17. Le Biscuit	Fevereiro	3114-D	--	--	--	--	01
18. Caixa Econômica Federal	Fevereiro	3116-D	--	--	--	--	01
19. Épico	Fevereiro	3119-D	1731-D	--	--	--	02
20. Banco Santander	Fevereiro	3120-D	1730-D	--	--	--	02
21. São Bernardo Samp	Fevereiro	3131-D	--	--	--	--	01
22. Madero Vitória	Fevereiro	3133-D	--	--	--	--	01
23. Movida	Fevereiro	3134-D	--	--	--	--	01
24. Unimed Vitória	Fevereiro	3139-D	1733-D	--	--	--	02
25. Nova Vix	Fevereiro	3141-D	--	--	--	--	01
26. Smartfit	Fevereiro	3144-D	--	--	--	--	01
27. Supermercado BH	Março	3152-D	1735-D	0371-D	--	--	03
28. Banestes	Março	3154-D	--	--	--	--	01
29. BKR Administradora de Benefícios	Abril	3157-D	--	--	--	--	01
30. Clínica Semear	Abril	3158-D	--	--	--	--	01
31. Clínica Despertar	Abril	3159-D	--	--	--	--	01
32. Coffee Town	Abril	3160-D	--	--	--	--	01
33. Caixa Econômica Federal	Abril	3161-D	--	--	--	--	01
34. Aeroporto Vitória	Abril	3163-D	1738-D	--	--	--	02
35. Gol	Abril	3164-D	1740-D	--	--	--	02
36. Latam	Abril	3165-D	--	--	--	--	01
37. Azul	Abril	3168-D	--	--	--	--	01
38. Escola Ludovico Pavoni	Abril	3169-D	--	--	--	--	01
39. Cacau Show	Abril	3174-D	--	--	--	--	01

40. Americanas	Abril	3177-D	--	--	--	--	01
41. Supermercado Atacadão	Abril	3181-D	--	--	--	--	01
42. Aisha Modas Multimarcas	Maio	3189-D	--	--	--	--	01
43. Samp	Maio	3190-D	--	--	--	--	01
44. Tech Show	Maio	3193-D	--	--	--	--	01
45. Americanas	Maio	3197-D	1752-D	--	--	--	02
46. Extrabom Supermercados	Maio	3198-D	1753-D	0380-D	--	--	03
47. LL Representações	Maio	3199-D	--	--	--	--	01
48. Brizz	Maio	--	--	--	--	0338-D	01
49. LD Atacado	Junho	3207-D	--	--	--	--	01
50. Confeitaria Monte Líbano	Junho	3208-D	1758-D	0383-D	--	--	03
51. Drogaria Pacheco	Junho	3214-D	--	--	--	--	01
52. Posto Shopping	Junho	3217-D	--	--	0510-D	--	02
53. Posto Shell – J.S. Petróleo	Junho	3218-D	--	--	0511-D	--	02
54. Supermercado BH	Junho	3225-D	--	--	--	--	01
55. Banco Sicoob	Junho	3227-D	--	--	--	--	01
56. Unimed Vitória	Junho	3228-D	1760-D	--	--	--	02
57. Extrabom Supermercado	Junho	3231-D	--	--	--	--	01
58. Supermercado Ovelha	Junho	3232-D	--	--	--	--	01
59. Caixa Econômica Federal	Julho	3239-D	--	--	--	--	01
60. Cimara Labelle Clínica de Estética e Saúde	Julho	3246-D	--	--	--	--	01
61. Zara	Julho	3247-D	1766-D	--	--	--	02
62. Prisma Tech	Julho	3253-D	--	--	--	--	01
63. Fast Nutri	Julho	3254-D	--	--	--	--	01
64. Padaria Europa	Agosto	--	--	--	--	0346-D	01
65. Móveis Simonetti	Agosto	3254-D	1773-D	--	--	--	02
66. Drogaria Pacheco	Agosto	3256-D	--	--	--	--	01
67. Fast Nutri	Agosto	3257-D	--	--	--	--	01
68. Divina Terra	Agosto	3258-D	--	--	--	--	01
69. Cooltiva	Agosto	3259-D	--	--	--	--	01
70. Odonto Company	Agosto	3261-D	--	--	--	--	01
71. Supermercado BH	Agosto	3268-D	--	--	--	--	01
72. Clínica do Trânsito Camburi	Setembro	3272-D	--	--	--	--	01
73. Área Nobre Estacionamentos	Setembro	3273-D	--	--	--	--	01
74. Unimed Vitória	Setembro	3282-D	--	--	--	--	01
75. São Bernardo Samp	Setembro	3283-D	--	--	--	--	01
76. Cartório Goiabeiras	Outubro	3290-D	--	--	--	--	01
77. Unimed Vitória	Outubro	3296-D	--	--	--	--	01
78. Supermercado Carone	Outubro	3301-D	--	--	--	--	01
79. Gol Linhas Aéreas	Outubro	3303-D	1782-D	--	--	--	02
80. Concred Serviços	Outubro	3304-D	--	--	--	--	01
81. Loja Artwalk	Novembro	3308-D	--	--	--	--	01
82. Crefisa	Novembro	3310-D	1783-D	--	--	--	02
83. Crefisa	Novembro	3312-D	1785-D	--	--	--	02
84. Crefisa	Novembro	3313-D	1786-D	--	--	--	02
85. Drogasil	Novembro	3314-D	--	--	--	--	01
86. Crefisa	Dezembro	--	1784-D	--	--	--	01
87. Vila BBQ Steak Beer Ltda	Dezembro	3332-D	--	--	--	--	01
88. Drogasil	Dezembro	3331-D	--	--	--	--	01
Total		82	17	03	02	05	109

Ações em Cariacica/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3098-D	--	--	--	--	01
2. Atacadão da Moda	Janeiro	--	--	--	--	0304-D	01
3. Stilu	Janeiro	--	--	--	--	0310-D	01
4. Banco Bradesco	Fevereiro	3140-D	1732-D	--	--	--	02
5. Banco Bradesco	Fevereiro	3143-D	--	--	--	--	01
6. Clínica Semear	Fevereiro	3145-D	--	--	--	--	01
7. Fast Portion Steak Beer	Março	3147-D	--	--	--	--	01
8. Hospital São Francisco – Unirad	Março	3148-D	--	--	--	--	01
9. Comercial Barraforte	Junho	--	--	--	--	0345-D	01
10. Clínica Amor e Saúde	Junho	3213-D	--	--	--	--	01
11. Auto Posto Schueng	Junho	3219-D	--	--	--	0512-D	02
12. Posto RM Mais	Junho	3220-D	--	--	--	0513-D	02
13. Riachuelo	Junho	3226-D	--	--	--	--	01
14. Distribuidora e Mercearia Thomas	Junho	3229-D	--	--	--	--	01
15. Cesconetto	Julho	3237-D	--	--	--	--	01
16. Supermercado Carone	Julho	3241-D	1742-D	0384-D	--	--	03
17. WMS Comércio de Alimentos	Julho	3248-D	1767-D	0388-D	--	--	03
18. Central FL Supermercados	Julho	3249-D	1768-D	0389-D	--	--	03
19. Móveis Simonetti	Agosto	3255-D	1774-D	--	--	--	02
20. Rede Farmes Cruzeiro do Sul	Agosto	3265-D	--	--	--	--	01
21. Jaianny Fashion	Agosto	3267-D	--	--	--	--	01
22. Auto Posto Schueng	Setembro	3274-D	--	--	--	--	01
23. Posto Campo Belo	Setembro	3275-D	--	--	--	--	01
24. Posto Mar Azul	Setembro	3276-D	--	--	--	--	01
25. Distribuidora do Moreno	Setembro	3277-D	--	--	--	--	01
26. Distribuidora Parada Obrigatória	Setembro	3278-D	--	--	--	--	01
27. JB Distribuidora	Outubro	3292-D	1778-D	0393-D	--	--	03
28. Lojas Avenida	Outubro	3294-D	1781-D	--	--	--	02
29. Politintas	Outubro	3297-D	--	--	--	--	01
30. Viação Planeta	Novembro	3309-D	--	--	--	--	01
Total		27	07	04	--	05	43

Ações em Vila Velha/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Canil da Ale	Janeiro	3067-D	--	--	--	--	01
2. Supermercado Aribiri	Janeiro	3087-D	--	--	--	--	01
3. Seven Escola de Profissões	Janeiro	3091-D	--	--	--	--	01
4. Supermercado Perim	Janeiro	3092-D	--	--	--	--	01
5. Multishow Supermercados	Janeiro	3095-D	--	--	--	--	01
6. Clínica Amor Saúde Vila Velha	Janeiro	3108-D	--	--	--	--	01
7. Opa – Açai e Sorveteria	Janeiro	3109-D	--	--	--	--	01
8. Nicácio Material de Construção	Janeiro	--	--	--	--	0303-D	01
9. Padaria da Praia	Janeiro	--	--	--	--	0307-D	01
10. Sorveteria Mamute	Janeiro	--	--	--	--	0308-D	01

11. Emily Presentes	Janeiro	--	--	--	--	0309-D	01
12. Picadeiro	Fevereiro	3115-D	--	--	--	--	01
13. Panificadora Gaivotas	Março	--	--	--	--	0328-D	01
14. Restaurante Casa do Chileno	Março	--	--	--	--	0333-D	01
15. Supermercado BH	Abril	3162-D	--	--	--	--	01
16. Móveis Simonetti	Abril	3179-D	1744-D	--	--	--	02
17. Supermercados Perim	Abril	3180-D	1745-D	0375-D	--	--	03
18. Ultra Tech Assistência Técnica	Maior	3186-D	--	--	--	--	01
19. Escola Estácio de Educação Profissional de Vila Velha	Maior	3188-D	--	--	--	--	01
20. Supermercados Carone	Junho	3206-D	--	--	--	--	01
21. Posto Arara Azul	Junho	3221-D	--	--	0514-D	--	02
22. Auto Posto Ilha das Garças	Junho	3222-D	--	--	0515-D	--	02
23. Colégio Pio XII	Junho	3230-D	1772-D	--	--	--	02
24. Quimes Comércio	Julho	3233-D	--	--	--	--	01
25. Perim Consórcios	Julho	3234-D	--	--	--	--	01
26. Capixaba Micromarket	Julho	3238-D	--	--	--	--	01
27. Farmácia Cibien	Julho	3242-D	--	--	--	--	01
28. Supermercado BH	Julho	3243-D	1763-D	0385-D	--	--	03
29. Supermercados Faé	Julho	3244-D	1764-D	0386-D	--	--	03
30. Hills Padaria	Julho	3245-D	1765-D	0387-D	--	--	03
31. Posto Novo México	Julho	3250-D	1769-D	--	--	--	02
32. Supermercados BH	Julho	3251-D	1770-D	0390-D	--	--	03
33. Villa Store Multimarcas	Agosto	3260-D	--	--	--	--	01
34. Farmácia Extra Popular	Agosto	3266-D	--	--	--	--	01
35. Papelaria Rainha	Agosto	3269-D	--	--	--	--	01
36. Shop Eletrônico	Setembro	3280-D	--	--	--	--	01
37. Via Mia	Setembro	3281-D	--	--	--	--	01
38. Mais Saúde	Outubro	3285-D	--	--	--	--	01
39. Mottu	Outubro	3298-D	--	--	--	--	01
40. Golden Tulip Domingos Martins	Outubro	3299-D	--	--	--	--	01
41. Nep – Núcleo Educacional Praia de Itaparica	Outubro	3300-D	--	--	--	--	01
42. Supermercado Smart	Outubro	3302-D	--	--	--	--	01
43. Multibike	Outubro	--	--	--	--	0348-D	01
44. Crefisa	Novembro	3317-D	1789-D	--	--	--	02
45. Crefisa	Novembro	3318-D	1790-D	--	--	--	02
46. Crefisa	Novembro	3319-D	1791-D	--	--	--	02
47. Clift Clínica	Novembro	3324-D	--	--	--	--	01
48. Hospital Meridional Praia da Costa	Novembro	3325-D	--	--	--	--	01
49. Speed Games	Novembro	--	--	--	--	0349-D	01
50. Estrela do Mar	Novembro	--	--	--	--	0350-D	01
51. Lift Corretamente de Representação Ltda	Dezembro	3326-D	--	--	--	--	01
Total		42	11	05	02	09	69

Ações em Serra/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Agibank	Janeiro	3066-D	--	--	--	--	01
2. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3071-D	--	--	--	--	01

3. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3073-D	--	--	--	--	01
4. Delicatto Móveis	Janeiro	3113-D	--	--	--	--	01
5. Extrabom Supermercados	Fevereiro	3117-D	--	--	--	--	01
6. Auto Escola Renecar	Fevereiro	3118-D	--	--	--	--	01
7. Panificadora Parreiral	Fevereiro	--	--	--	--	0326-D	01
8. Padaria e Confeitaria Verona	Fevereiro	--	--	--	--	0327-D	01
9. Mercadinho Barateiro	Março	3149-D	--	--	--	--	01
10. Ponto Tech	Março	3150-D	--	--	--	--	01
11. Banco Santander	Março	3151-D	--	--	--	--	01
12. Posto Mar Azul	Março	3155-D	--	--	--	--	01
13. Foeger Motopeças	Março	--	--	--	--	0329-D	01
14. Lojas Pierre	Março	--	--	--	--	0330-D	01
15. Laranja Chic	Março	--	--	--	--	0331-D	01
16. Assaí Atacado	Mai	3182-D	1746-D	0376-D	--	--	03
17. Atacadão	Mai	3183-D	1747-D	0377-D	--	--	03
18. Móveis Simonetti	Mai	3185-D	1748-D	--	--	--	02
19. C&A	Mai	3187-D	1749-D	--	--	--	02
20. Supermercado Carone	Junho	3209-D	--	--	--	--	01
21. Supermercado Carone	Junho	3210-D	--	--	--	--	01
22. Banco Santander	Junho	3211-D	1756-D	--	--	--	02
23. Drogaria Pacheco	Junho	3212-D	--	--	--	--	01
24. Posto Sagui I	Junho	3215-D	--	--	--	--	01
25. Posto Shell	Junho	3216-D	--	--	--	--	01
26. Supermercados Rede Show	Julho	3234-D	1761-D	0383-D	--	--	03
27. Supermercado Carone	Julho	3236-D	--	--	--	--	01
28. Riachuelo	Julho	3240-D	--	--	--	--	01
29. Clínica Amor Saúde Serra	Agosto	3262-D	--	--	--	--	01
30. Academia Pratique Fitness	Agosto	3263-D	--	--	--	--	01
31. Vitória Apart hospital	Agosto	3264-D	--	--	--	--	01
32. Rede de Ensino Doctum	Setembro	3271-D	--	--	--	--	01
33. Dia Gás	Setembro	3279-D	--	--	--	--	01
34. Clothes Multimarcas	Setembro	--	--	--	--	0347-D	01
35. Clínica Ciclo Saúde	Outubro	3305-D	--	--	--	--	01
36. Crefisa	Novembro	3315-D	1787-D	--	--	--	02
37. Crefisa	Novembro	3316-D	1788-D	--	--	--	02
38. Crefisa	Novembro	3320-D	1792-D	--	--	--	02
39. Crefisa	Novembro	3321-D	1793-D	--	--	--	02
40. Hospital Vitória Apart	Novembro	3322-D	--	--	--	--	01
41. Casas Bahia	Novembro	3323-D	--	--	--	--	01
Total		35	10	03	--	06	64

Ações em Viana/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Posto RM Viana	Junho	3223-D	--	--	0516-D	--	02
2. Posto do Elias	Junho	3224-D	--	--	0517-D	--	02
Total		02	--	--	02	--	04

AÇÕES EM MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO ESTADO

Ações em Atilio Vivacqua/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Viação Real S.A	Setembro	3284-D	--	--	--	--	01
Total		01	--	--	--	--	01
Ações em Conceição da Barra/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Móveis Simonetti	Outubro	3287-D	1776-D	--	--	--	02
2. Pousada Guaruçá	Outubro	3289-D	--	--	--	--	01
Total		02	01	--	--	--	03
Ações em Jaguaré/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado da Praça	Maio	3201-D	--	--	--	--	01
2. Supermercado da Praça	Maio	3202-D	--	--	--	--	01
3. Salão da Rose	Maio	--	--	--	--	0343-D	01
4. Loja Marquetti	Maio	--	--	--	--	0344-D	01
Total		02	--	--	--	02	04
Ações em Pinheiro/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado Locatelli	Maio	3200-D	1754-D	0381-D	--	--	03
Total		01	01	01	--	--	03
Ações em Ibatiba/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Uliana Atacarejo	Maio	3192-D	--	--	--	--	01
Total		01	--	--	--	--	01
Ações em Iúna/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Central Martins	Maio	3194-D	--	--	--	--	01
2. Speedcel	Maio	--	--	--	--	0337-D	01
Total		01	--	--	--	01	02
Ações em Irupi/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado Lumas	Maio	3191-D	1750-D	0378-D	--	--	03
Total		01	01	01	--	--	03
Ações em Guarapari/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Caixa Econômica Federal	Janeiro	3074-D	--	--	--	--	01
2. Acquamania	Janeiro	3075-D	--	--	--	--	01
3. Supermercado Dedé	Março	3146-D	--	--	--	--	01
4. Microlins	Março	3156-D	--	--	--	--	01
5. Boleiros Bar	Março	--	--	--	--	0332-D	01
6. Pousada Sítio Moinho D'água	Abril	3166-D	--	--	--	--	01
7. Acquamania	Abril	3167-D	--	--	--	--	01
8. Supermercados Casa-grande	Maio	3196-D	1751-D	0379-D	--	--	03
Total		07	01	01	--	01	10
Ações em Divino de São Lourenço/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Construmac Material de Construção	Maio	--	--	--	--	0339-D	01
2. Helena Magazine	Maio	--	--	--	--	0340-D	01
Total		--	--	--	--	02	02

Ações em Venda Nova do Imigrante/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Pagotto Supermercados	Maio	3195-D	--	--	--	--	01
Total		01	--	--	--	--	01
Ações em Ibitirama/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Novo Lar	Maio	--	--	--	--	0335-D	01
2. C & R Calçados	Maio	--	--	--	--	0336-D	01
Total		--	--	--	--	02	02
Ações em Linhares/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Cine Sercla	Maio	3178-D	1743-D	--	--	--	02
2. Unimed Norte Capixaba	Outubro	3295-D	1780-D	--	--	--	02
Total		02	02	--	--	--	04
Ações em Governador Lindenberg/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado Locatelli	Abril	3172-D	1742-D	0374-D	--	--	03
2. Farmácia Pague Fácil	Dezembro	3330-D	--	--	--	--	01
Total		02	01	01	--	--	04
Ações em São Mateus/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercados Casa-grande	Maio	3203-D	1755-D	0382-D	--	--	03
Total		01	01	01	--	--	03
Ações em Rio Bananal/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado Locatelli	Abril	3171-D	--	--	--	--	01
Total		01	--	--	--	--	01
Ações em Aracruz/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Mercado Manaíba	Abril	3170-D	1741-D	0373-D	--	--	03
2. Consiga	Abril	3173-D	--	--	--	--	01
3. Padaria Miapé KaferyAbé	Abril	3175-D	--	--	--	--	01
4. Padaria do Manel	Abril	3176-D	--	--	--	--	01
5. Constru-Art	Abril	--	--	--	--	0334-D	01
Total		04	01	01	--	01	07
Ações em Sooretama/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Spettus Petiscaria e Bar		3204-D	--	--	--	--	01
2. Padaria Salubre		--	--	--	--	0342-D	01
3. Móveis Linhares		--	--	--	--	0341-D	01
Total		01	--	--	--	02	03
Ações em Cachoeiro de Itapemirim/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Viação Real S.A	Setembro	3284-D	--	--	--	--	01
Total		01	--	--	--	--	01
Ações em São Gabriel da Palha/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Óticas Carol	Dezembro	--	--	--	--	0350-D	01
2. Ótica Marysa	Dezembro	--	--	--	--	0351-D	01
3. Ótica Zani	Dezembro	--	--	--	--	0352-D	01
4. Ótica Bonaparte	Dezembro	--	--	--	--	0353-D	01
5. Ótica Sena	Dezembro	--	--	--	--	0354-D	01
6. Ótica São Gabriel	Dezembro	--	--	--	--	0355-D	01
7. Ótica do Toninho	Dezembro	--	--	--	--	0356-D	01

8. Dons Restaurante	Dezembro	--	--	--	--	0369-D	01
Total		--	--	--	--	08	08
Ações em Águia Branca/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Ótica Ideal	Dezembro	--	--	--	--	0357-D	01
2. Ótica Hipnótica	Dezembro	--	--	--	--	0358-D	01
Total		--	--	--	--	02	02
Ações em Barra de São Francisco/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Óticas Precisão	Dezembro	--	--	--	--	0359-D	01
2. Óticas Carol	Dezembro	--	--	--	--	0360-D	01
3. Óticas São Paulo	Dezembro	--	--	--	--	0361-D	01
4. Mercado dos Olhos	Dezembro	--	--	--	--	0362-D	01
5. Óticas Cricaré	Dezembro	--	--	--	--	0363-D	01
6. Óticas Vitória	Dezembro	--	--	--	--	0364-D	01
Total		--	--	--	--	06	06
Ações em Vila Pavão/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Ótica Ativa	Dezembro	--	--	--	--	0365-D	01
2. Ótica São Paulo	Dezembro	--	--	--	--	0366-D	01
Total		--	--	--	--	02	02
Ações em Águia Branca/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Óticas Vitória	Dezembro	--	--	--	--	0367-D	01
2. Centro Ótico Ecoporanguense	Dezembro	--	--	--	--	0368-D	01
Total		--	--	--	--	02	02
Ações em Marilândia/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercados Casali	Dezembro	3327-D	1795-D	0395-D	--	--	03
Total		01	01	01	--	--	03
Ações em São Roque do Canaã/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado Clamap	Dezembro	3328-D	1796-D	0396-D	--	--	03
Total		01	01	01	--	--	03
Ações em Baixo Guandú/ES							
Instituição / Empresa	Mês	Constatação	Infração	Apreensão	Notificação	Relatório	Total
1. Supermercado Magioni	Dezembro	3329-D	1797-D	0397-D	--	--	03
Total		01	01	01	--	--	03

AÇÕES EM POSTOS DE COMBUSTÍVEIS E REVENDAS DE GLP

Convênio ANP – Postos de Combustíveis e Revendas de GLP				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. Posto Hспанhol	Julho	DF 689208 e 689212	Cariacica	02
2. Fabricio Coelho da Silva – Auto Serviço Fabricio	Setembro	DF 642264	Cariacica	01
3. Auto Posto Nazarão de Cariacica Ltda	Setembro	DF 693444	Cariacica	01
4. Posto Petromaxx	Setembro	DF 693443	Cariacica	01
5. Auto Posto e Serviço Colina Ltda	Julho	DF 689238	Serra	01
6. Arara Azul Rede de Postos Ltda	Julho	DF 689237	Serra	01

7. Elite Gas e Transporte Ltda	Setembro	DF 689193	Serra	01
8. Nova Gas e Água Comércio Ltda	Setembro	DF 690134	Serra	01
9. Arara Azul Rede de Postos Ltda	Outubro	DF 689180	Serra	01
10. Auto Posto Novo México	Julho	DF 689209 e 689211	Vila Velha	02
11. Posto Castelinho	Julho	DF 689207 e 689210	Vila Velha	02
12. Posto Cibien	Junho	DF 687724	Vila Velha	01
13. Posto Shalom	Junho	DF 687723	Vila Velha	01
14. Posto Mediterrâneo	Agosto	DF 689214	Vila Velha	01
15. Posto Santa Inês	Outubro	DF 689187	Vila Velha	01
16. Auto Posto Escola	Agosto	DF 689213 e 689241	Vitória	02
17. Posto Pio XII	Julho	DF 689239	Vitória	01
18. Auto Posto Silvares Ltda	Outubro	DF 689183	Vitória	01
19. Auto Posto Porto Ltda	Outubro	DF 689184	Vitória	01
20. Posto Atlântico	Outubro	DF 689185	Vitória	01
21. Posto Trilha Ltda	Outubro	DF 689203	Vitória	01
22. Posto Shopping Ltda	Outubro	DF 689186	Vitória	01
23. Auto Posto Nova Zelândia Ltda	Outubro	DF 689242	Serra	01
24. Robson Pratti	Setembro	DF 689254	Aracruz	01
25. Maria do Rosário Scarpati	Setembro	DF 689255	Aracruz	01
26. Pascoal Francisco Delabarba	Setembro	DF 689256	Aracruz	01
27. Gabriel Casotti Ltda	Setembro	DF 689257	Aracruz	01
28. Guarana Petroleo e Serviços Ltda	Setembro	DF 689258	Aracruz	01
29. Posto Sauassu Ltda	Setembro	DF 689259	Aracruz	01
30. Posto de Combustível Show Ltda	Setembro	DF 689260	Aracruz	01
31. Posto de Combustível Golfinho Ltda	Setembro	DF 689261	Aracruz	01
32. Vescovi & Bitti Ltda	Setembro	DF 689262	Aracruz	01
33. J. Cruz Combustíveis Ltda	Setembro	DF 689217	Cachoeiro de Itapemirim	01
34. Posto Soturno Ltda	Setembro	DF 689178	Cachoeiro de Itapemirim	01
35. Posto Lider Ltda	Setembro	DF 689179	Castelo	01
36. Auto Posto Familiar Ltda	Setembro	DF 689181	Vargem Alta	01
37. Posto Shopping Ltda	Outubro	DF 689186	Vitória	01
38. Auto Posto de Combustíveis Masp Santa Inês Ltda	Outubro	DF 689187	Vila Velha	01
39. Auto Posto Nova Zelândia Ltda	Outubro	DF 689242	Serra	01
40. Auto Posto Trivela 2 Ltda	Novembro	DF 689240	Serra	01
41. Posto Ataíde Ltda	Novembro	DF 689218	Vila Velha	01
42. Comércio de Comb. Lindenbergl Ltda	Novembro	DF 689219	Vila Velha	01
43. Posto Nossa Senhora das Graças Ltda	Novembro	DF 689220	Serra	01

44. Posto Tubarão Com. de Derivados de Petróleo Ltda	Novembro	DF 689221	Serra	01
45. Rodeio Com. de Combustíveis Ltda	Novembro	DF 695798	Serra	01
46. RM Eucalipto Comércio de Comb. Ltda	Novembro	DF 689244	Vitória	01
47. Vibra Energia S.A – Posto Thiago	Novembro	DF 689245	Vitória	01
48. Posto de Comb. Jardim América Ltda	Novembro	DF 695799	Cariacica	01
49. LB Com. de Combustíveis Eireli	Novembro	DF 695801	Serra	01
50. Petrohein Ltda	Novembro	DF 689246	Serra	01
51. R Marques Santos Ltda	Novembro	DF 689247	Vila Velha	01
52. Auto Posto de Combustíveis Masp Santa Inês Ltda	Novembro	DF 695803	Vila Velha	01
53. Auto Posto Schueng Ltda	Novembro	DF 689247	Serra	01
54. Auto Posto de Combustíveis RTT Ltda	Novembro	DF 689188	Vila Velha	01
55. Posto Itaparica F1 Ltda	Novembro	DF 695802	Vila Velha	01
56. LB Com. de Combustíveis Eirali	Dezembro	DF 695805	Serra	01
57. Posto de Combustíveis Colatina Ltda	Dezembro	DF 689189	Colatina	01
58. Posto Pneumax Ltda	Dezembro	DF 689190	Colatina	01
59. Posto de Combustíveis Bruno Ltda	Dezembro	DF 689191	Colatina	01
60. Posto Arco Ltda	Dezembro	DF 695778	Colatina	01
61. Posto Brax Combustíveis Ltda	Dezembro	DF 695779	Colatina	01
62. Posto Maria das Graças Ltda	Dezembro	DF 695780	Colatina	01
63. Posto Motocap Combustíveis Ltda	Dezembro	DF 695781	Colatina	01
64. Auto Posto Santa Ana Ltda	Dezembro	DF 695782	Colatina	01
65. Posto Barbados Ltda	Dezembro	DF 695783	Colatina	01
66. Posto Baunilha Ltda	Dezembro	DF 695784	Colatina	01
67. Posto de Gasolina São Miguel Ltda	Dezembro	DF 695785	Colatina	01
Total				67

AÇÕES TEMÁTICAS

Operação Verão				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. Quiosque Tôa Tôa	Janeiro	AC 3076-D; AI 1712-D	Linhares	02
2. Quiosque Cabana Pioneiro	Janeiro	AC 3077-D; AI 1713-D	Linhares	02
3. Quiosque Cabana Nazaré Beach Bar	Janeiro	AC 3078-D; AI 1714-D	Linhares	02
4. Kalifa's Restaurante	Janeiro	AC 3079-D	São Mateus	01
5. Kbeça Bar e Restaurante	Janeiro	AC 3080-D	São Mateus	01
6. Richard's Bar	Janeiro	AC 3081-D	São Mateus	01
7. Bar do João	Janeiro	AC 3082-D	São Mateus	01

8.	Kiosque Du Chef's	Janeiro	AC 3083-D	Aracruz	01
9.	Kiosque do Zizo	Janeiro	AC 3085-D	Aracruz	01
10.	Ocean's Bar	Janeiro	AC 3086-D	Aracruz	01
11.	Quiosque Tô na Boa	Janeiro	AC 3088-D	Aracruz	01
12.	Quiosque Barra, Sol e Mar	Janeiro	AC 3089-D	Aracruz	01
13.	Quiosque Paraíso Tropical	Janeiro	AC 3090-D	Aracruz	01
14.	Quiosque Pitanga	Janeiro	AC 3099-D	Anchieta	01
15.	Quiosque Pegadas na Areia	Janeiro	AC 3100-D; AI 1715-D	Anchieta	02
16.	Quiosque Doce Prazer	Janeiro	AC 3101-D; AI 1716-D	Anchieta	02
17.	Quiosque Boa Sorte	Janeiro	AC 3102-D; AI 1717-D	Anchieta	02
18.	Quiosque Vitória	Janeiro	AC 3103-D	Anchieta	01
19.	Quiosque do Gonzaga	Janeiro	AC 3104-D; AI 1718-D	Anchieta	02
20.	Quiosque Quero Mais	Janeiro	AC 3106-D; AI 1719-D	Anchieta	02
21.	Quiosque Ita-Mar	Janeiro	AC 3107-D	Anchieta	01
22.	Quiosque do Filipe	Janeiro	Rel 0312-D	Anchieta	01
23.	Quiosque São Jorge	Janeiro	Rel 0313-D	Piúma	01
24.	Quiosque Colibri	Janeiro	Rel 0314-D	Piúma	01
25.	Quiosque Verão 40Graus	Janeiro	Rel 0315-D	Piúma	01
26.	Quiosque da Dinha	Janeiro	Rel 0316-D	Piúma	01
27.	Quiosque Ecologia	Janeiro	Rel 0317-D	Piúma	01
28.	Quiosque Milena	Janeiro	Rel 0318-D	Piúma	01
29.	Quiosque Gêmeos	Janeiro	Rel 0319-D	Piúma	01
30.	Quiosque Chega Mais	Janeiro	Rel 0320-D	Piúma	01
31.	Quiosque Cheiro do Mar	Janeiro	Rel 0321-D	Piúma	01
32.	Quiosque da Babá	Janeiro	Rel 0322-D	Piúma	01
33.	Quiosque da Rogério	Janeiro	Rel 0323-D	Marataízes	01
34.	Bar e Restaurante Pingo D'água	Janeiro	Rel 0324-D	Marataízes	01
35.	Quiosque Mandala	Janeiro	Rel 0325-D	Marataízes	01
36.	Quosque da Lili	Janeiro	AC 3121-D	Vila Velha	01
37.	Botequim do André	Janeiro	AC 3122-D	Vila Velha	01
38.	Quiosque Mel & Marinho Beach Bar	Fevereiro	AC 3123-D	Vila Velha	01
39.	Quiosque Marimar	Fevereiro	AC 3124-D	Vila Velha	01
40.	Quiosque Bujarrona	Fevereiro	AC 3125-D	Vila Velha	01
41.	Quiosque do Marujo	Fevereiro	AC 3126-D	Vila Velha	01
42.	Quiosque do Jajá	Fevereiro	AC 3127-D	Vila Velha	01
43.	Quiosque Colibri	Fevereiro	AC 3128-D	Vila Velha	01
44.	Quiosque do Tatá	Fevereiro	AC 3129-D	Vila Velha	01
45.	Quiosque Nivaldo	Fevereiro	AC 3130-D	Vila Velha	01
46.	Prime Academia	Fevereiro	AC 3132-D	Vila Velha	01
47.	Quiosque Dalleprane	Fevereiro	AC 3135-D	Vila Velha	01
48.	Quiosque Popeye	Fevereiro	AC 3136-D	Vila Velha	01
49.	Boteco da Praia	Fevereiro	AC 3137-D	Vila Velha	01
50.	Aloha Beach	Fevereiro	AC 3138-D	Vila Velha	01
Total					58

Consórcio Fake				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. Omega Investimentos Corporativos	Setembro	AS 0014-D; AI 1775-D	Vitória	02
Total				02

Empresas Produtos Químicos				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. Proquilimp	Abril	AS 0012-D; AI 1737-D	Cariacica	02
2. Qsuper	Abril	AS 0013-D; AI 1739-D	Vila Velha	02
3. Proquilimp	Maio	AC 3184-D	Cariacica	01
Total				05

Autuação de empresas de outros estados				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. Pão da Mata	Agosto	AI 1771-D; AS 0014-D	Divinópolis/MG	02
2. SPR Alimentos Sabor Gourmet	Outubro	AI 1779-D; AS 0016-D	Rio de Janeiro/RJ	02
Total				04

Semana Nacional do Combustível – Ação conjunta Procon/ES, IPEM, Polícia Militar e Polícia Civil DECON				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. C.R.B. Dezan e Cia Ltda	Setembro	DF 690266	Cariacica	01
2. Posto Estrela Ltda	Setembro	DF 690267	Cariacica	01
3. Auto Posto América Ltda	Setembro	DF 690268	Cariacica	01
4. Posto de Combustíveis Itacibá Ltda	Setembro	DF 689194	Cariacica	01
5. Comércio Varejista de Combustíveis Petrol's Ltda	Setembro	DF 693443	Cariacica	01
6. Posto Anacleto Jacaraípe Ltda	Setembro	DF 689264	Serra	01
7. Posto de Combustíveis Serra Ltda	Setembro	DF 689266	Serra	01
8. Auto Posto Coral Ltda	Setembro	DF 689265	Serra	01
9. Auto Posto Limoeiro Ltda	Setembro	DF 690276	Serra	01
10. Auto Posto Jardim Limoeiro Ltda	Setembro	DF 690277	Serra	01
11. Yahoo Auto Posto Ltda	Setembro	DF 690278	Serra	01
12. Posto Itaparica F1 Ltda	Setembro	DF 689263	Vila Velha	01
13. R. Marques Santos Ltda	Setembro	DF 690270	Vila Velha	01
14. Comércio de Combustíveis Coqueiral de Itaparica Ltda	Setembro	DF 690271	Vila Velha	01
15. Auto Posto Torres Ltda	Setembro	DF 690272	Vila Velha	01
16. Veneza Comércio de Combustíveis e Serviços Ltda	Setembro	DF 690273	Vila Velha	01
17. Auto Posto Novo México Ltda	Setembro	DF 689195	Vila Velha	01
18. Posto de Combustíveis Ilha do Príncipe Ltda	Setembro	DF 689216	Vitória	01
19. Posto Pio XII Com. De Combustíveis Ltda	Setembro	DF 689215	Vitória	01
20. Renova Comércio Combustível e Serviços Ltda	Setembro	DF 689177	Vitória	01
Total				20

Ação de fiscalização de adulteração de bebidas alcoólicas – Ação conjunta com a Polícia Civil DECON				
Instituição / Empresa	Mês	Autuação	Município	Total
1. JB Distribuidora	Outubro	AC 3291-D; AA 0392-D	Cariacica	02
2. Distribuidora do Valdenor	Outubro	AC 3286-D	Vila Velha	01
3. Dinastia Beer	Outubro	AC 3288-D; AA 0391-D	Serra	02
4. Dinastia Beer	Outubro	AC 3293-D	Serra	01
Total				06

AÇÕES TEMÁTICAS DE LEVANTAMENTO DE PREÇOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Material Escolar			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Gecore	Janeiro	01	01
2. Castorino Santana	Janeiro	01	01
3. Kalunga	Janeiro	01	01
Total			03

* Verificação dos preços dos produtos de marcas diversas realizada nos estabelecimentos físicos

Páscoa			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Supermercados Extrabom	Abril	01	01
2. Superatacado Sempre Tem	Abril	01	01
3. Supermercados Perim	Abril	01	01
4. Supermercados São José	Abril	01	01
5. Americanas	Abril	01	01
6. Cacau Show	Abril	01	01
7. Carrefour	Abril	01	01
8. Supermercados Multishow	Abril	01	01
9. Supermercados BH	Abril	01	01
10. Supermercados Carone	Abril	01	01
11. Copenhagen	Abril	01	01
12. Le Chocolatier	Abril	01	01
Total			12

* Verificação dos preços dos produtos de marcas diversas realizada nos sites dos estabelecimentos

Dia das Mães			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Floricultura Alecrim	Abril	01	01
2. Floricultura Casa das Flores	Abril	01	01
3. Floricultura Bothânica	Abril	01	01
4. Floricultura Flor de Minas	Abril	01	01
5. Floricultura Leny Flores	Abril	01	01
6. Floricultura Flores e Amores	Abril	01	01
7. Floricultura Flor de Laranjeiras	Abril	01	01
8. Floricultura Flower Fish	Abril	01	01
9. Floricultura Folhagem	Abril	01	01
10. Floricultura Mais Flor Garden	Abril	01	01
11. Natura	Abril	01	01
12. Eudora	Abril	01	01
13. O Boticário	Abril	01	01
14. O.U.I Paris	Abril	01	01
15. Quem disse Berenice?	Abril	01	01
16. Avon	Abril	01	01
17. Casas Bahia	Abril	01	01
18. Magazine Luiza	Abril	01	01
19. Americanas	Abril	01	01
20. Extra	Abril	01	01
21. Carrefour	Abril	01	01

22. Amazon	Abril	01	01
23. Lojas Sapolatti	Abril	01	01
Total			23

* Verificação dos preços dos produtos de marcas diversas realizada nos sites dos estabelecimentos

Dia dos Namorados			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Floricultura Alecrim	Junho	01	01
2. Floricultura Casa das Flores	Junho	01	01
3. Floricultura Bothânica	Junho	01	01
4. Floricultura Flor de Minas	Junho	01	01
5. Floricultura Leny Flores	Junho	01	01
6. Floricultura Flores e Amores	Junho	01	01
7. Floricultura Flor de Laranjeiras	Junho	01	01
8. Floricultura Flower Fish	Junho	01	01
9. Floricultura Folhagem	Junho	01	01
10. Floricultura Mais Flor Garden	Junho	01	01
11. Magazine Luiza	Junho	01	01
12. Americanas	Junho	01	01
13. Carrefour	Junho	01	01
14. Amazon	Junho	01	01
15. Lojas Sapolatti	Junho	01	01
16. Mercado Livre	Junho	01	01
17. Eletroinfo Online	Junho	01	01
18. Lojas Simonetti	Junho	01	01
19. Casas Bahia	Junho	01	01
20. Extra	Junho	01	01
21. Ponto Frio	Junho	01	01
22. JBL Site Oficial	Junho	01	01
23. Fast Shop	Junho	01	01
24. O Boticário	Junho	01	01
25. Eudora	Junho	01	01
26. Avon	Junho	01	01
27. Natura	Junho	01	01
28. O.U.I Paris	Junho	01	01
29. Quem disse Berenice?	Junho	01	01
30. Le Postiche	Junho	01	01
31. Los Neto	Junho	01	01
32. Democrata	Junho	01	01
33. Bagaggio	Junho	01	01
34. Copenhagen	Junho	01	01
35. Cacau Show	Junho	01	01
36. Camicado	Junho	01	01
37. Pousada Hotel Santorini	Junho	01	01
38. Estância Di La Fontella	Junho	01	01
39. Pousada Sítio dos Lagos	Junho	01	01
40. Pousada Pedra Azul	Junho	01	01
41. Hotel Eco da Floresta	Junho	01	01
42. Hotel Senac Ilha do Boi	Junho	01	01
Total			42

* Verificação dos preços dos produtos e serviços de marcas e pacotes diversos realizados nos sites e por telefone dos estabelecimentos.

Dia dos Pais			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Casas Bahia	Julho	01	01
2. Magazine Luiza	Julho	01	01
3. Amazon	Julho	01	01

4. Multilaser	Julho	01	01
5. Extra	Julho	01	01
6. KabuM	Julho	01	01
7. Positivo	Julho	01	01
8. Lenovo	Julho	01	01
9. Bagaggio	Julho	01	01
10. Dante Capelli	Julho	01	01
11. Le Postiche	Julho	01	01
12. Bennemann	Julho	01	01
13. Americanas	Julho	01	01
14. Ponto Frio	Julho	01	01
15. Mercado Livre	Julho	01	01
16. Anhanguera	Julho	01	01
17. Leroy Merlin	Julho	01	01
18. JBL Site Oficial	Julho	01	01
19. Fast Shop	Julho	01	01
20. Shopee	Julho	01	01
21. Carrefour	Julho	01	01
22. Samsung	Julho	01	01
23. Realme Store	Julho	01	01
24. Netshoes	Julho	01	01
25. Motorola	Julho	01	01
26. Época Cosméticos	Julho	01	01
27. Natura	Julho	01	01
28. O Boticário	Julho	01	01
29. Democrata	Julho	01	01
30. Riachuelo	Julho	01	01
31. Renner	Julho	01	01
32. Fascar	Julho	01	01
33. Chilli Beans	Julho	01	01
34. Mormaíi	Julho	01	01
35. Óticas Carol	Julho	01	01
36. Maximum Bike & Camping Shop	Julho	01	01
37. Virtual Gift	Julho	01	01
38. Rider	Julho	01	01
39. Loja Grandene	Julho	01	01
40. Rei dos Chinelos	Julho	01	01
41. Havaianas	Julho	01	01
42. Ricardo Eletro	Julho	01	01
43. Mondial	Julho	01	01
44. Casa & Video	Julho	01	01
45. Top Móveis	Julho	01	01
Total			45

* Verificação dos preços dos produtos de marcas diversas realizada nos sites dos estabelecimentos

Dia das Crianças			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Amazon	Outubro	01	01
2. Mercado Livre	Outubro	01	01
3. Americanas	Outubro	01	01
4. Magazine Luiza	Outubro	01	01
5. Divertidamente Educativos	Outubro	01	01
6. Casas Bahia	Outubro	01	01
7. Havan	Outubro	01	01
8. Rihappy	Outubro	01	01
9. KabuM	Outubro	01	01

10. Rafa Gamer	Outubro	01	01
11. Xplace Games	Outubro	01	01
12. Carrefour	Outubro	01	01
13. Multilaser	Outubro	01	01
14. Gazin	Outubro	01	01
15. Ponto Frio	Outubro	01	01
16. Pichau	Outubro	01	01
17. Redragon Store	Outubro	01	01
18. Decathlon	Outubro	01	01
19. PB Kids Brinquedos	Outubro	01	01
20. Owlsport	Outubro	01	01
21. Robotoy Brinquedos	Outubro	01	01
22. Livelô	Outubro	01	01
23. Privalia	Outubro	01	01
24. Centauro	Outubro	01	01
25. Renner	Outubro	01	01
26. Clovis	Outubro	01	01
27. Dafiti	Outubro	01	01
28. Magicfeet	Outubro	01	01
29. Vans	Outubro	01	01
30. ZZ' Mall	Outubro	01	01
31. Grandene	Outubro	01	01
32. Gici Magazine	Outubro	01	01
33. Casa & Video	Outubro	01	01
34. PB Kids	Outubro	01	01
35. Papelaria Art Nova	Outubro	01	01
36. Toy Mania	Outubro	01	01
37. Coopera	Outubro	01	01
Total			37

* Verificação dos preços dos produtos de marcas diversas realizada nos sites dos estabelecimentos

Ação para atendimento à solicitação do Ministério Público Estadual			
Instituição / Empresa	Mês	Verificação online	Total
1. Crefisa (Jerônimo Monteiro, Vitória)	Outubro	01	01
2. Crefisa (Gama Rosa, Vitória)	Outubro	01	01
3. Crefisa (Nossa Sra. da Penha, Vitória)	Outubro	01	01
4. Crefisa (Sete de Setembro, Vitória)	Outubro	01	01
5. Crefisa (Jerônimo Monteiro, Vitória)	Outubro	01	01
6. Crefisa (Champagnat, Vila Velha)	Outubro	01	01
7. Crefisa (Lindenberg, Vila Velha)	Outubro	01	01
8. Crefisa (Santa Leopoldina, Vila Velha)	Outubro	01	01
9. Crefisa (Laranjeiras, Serra)	Outubro	01	01
10. Crefisa (Pissarra, Serra)	Outubro	01	01
11. Crefisa (Mário Covas, Serra)	Outubro	01	01
12. Crefisa (Abdo Saadi)	Outubro	01	01
Total			12

Ações de fiscalização realizadas pelo Procon/ES nos 36 (trinta e seis) municípios do interior e 05 (cinco) municípios da Grande Vitória do Estado do Espírito Santo no ano de 2025, algumas delas sendo realizadas em conjunto com outros órgãos da administração pública federal, estadual e municipal (Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor - Decon, Polícia Militar, Ministério Público, IDAF, ANP, IPEM/ES, Vigilâncias Sanitárias e Procons Municipais), totalizando 533 documentos fiscalizatórios lavrados; 162 verificações de levantamentos de preços em estabelecimentos físicos e virtuais e 12 verificações à pedido do Ministério Público Estadual.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A **Diretoria Setorial 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 2025, foram proferidas 59 (cinquenta e nove) decisões administrativas de primeiro grau. 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.

PROCESSOS SANCIONATÓRIOS: No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025 foram proferidas 59 decisões administrativas de primeiro grau, que perfazem o valor total equivalente a 429.978,40 VRTEs, correspondentes a R\$2.028.423,11 (dois milhões, vinte e oito mil, quatrocentos e vinte e três reais e onze centavos).

PARECERES CONSULTIVOS: Durante o exercício de 2025, foram elaborados aproximadamente 80 (oitenta) pareceres jurídicos, abordando matérias diversas relacionadas à Defesa do Consumidor, contratos administrativos e demais demandas encaminhadas à Assessoria Jurídica.

PARECERES JURÍDICOS REFERENTES À AUTOGRAFOS DE LEI PARA SUBSIDICAR ELABORAÇÃO DE PARECERES TÉCNICOS: Foram elaborados aproximadamente 09 (nove) pareceres referentes à Autógrafos de Lei, para subsidiar o veto ou sanção do Governador ante aos Projetos de Lei Afeto à relação de consumo.

DESPACHOS E ATOS PROCESSUAIS: Durante o exercício do ano de 2025, foram proferidos, aproximadamente 9.500 (nove mil e quinhentos) despachos e 17.000 (dezesete mil) atos processuais.

OFÍCIOS E CIRCULARES: No período avaliado, a DIJUR elaborou 186 (cento e oitenta e seis) ofícios e um total de 13 (treze) comunicações internas.

MINUTAS DE PROJETO DE LEI E JUSTIFICATIVAS: Entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2025, a DIJUR realizou a atualização de 2 (duas) leis, sendo elas a Lei Complementar 1.120/2025 e a Lei Complementar 1.121/2025.

TAXA DE RESOLUTIVIDADE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS: Considerando as informações extraídas do sistema Proconsumidor, a taxa de resolutividade das reclamações fundamentadas foi de aproximadamente 66%.

RESOLUTIVIDADE DE AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO: Considerando as unidades do Procon/ES Faça Fácil e Procon/ES sede, foram realizadas 1.688 audiências designadas, 461 encerradas por ausência do consumidor. Dos 1.227 atos realizados, 490 foram resolvidas e 737 não resolvidas. O que garante uma resolutividade de audiência de 40%.

RESOLUTIVIDADE DAS CARTAS DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES (CIP): Hoje, não há possibilidade de aferir a taxa de resolutividade das CIPs em decorrência da limitação do sistema Proconsumidor.

TAXA DE RESOLUTIVIDADE DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV: Com base nas informações extraídas da plataforma Consumidor.Gov, durante o período analisado 81,27% das reclamações tratadas foram resolvidas.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Durante o ano de 2025 foram realizados 24.296 atendimentos presenciais/eletrônicos na sede do Procon/ES; 17.372 atendimentos presenciais na unidade Faça Fácil e 2.062 atendimentos no Procon Assembléia.

RESULTADOS DA DIRETORIA GERAL DO PROCON/ES – DIPRE

A **Diretoria da Geral**, no âmbito de suas atribuições legais e regimentais, exerce a direção superior do PROCON/ES, sendo responsável pela definição de diretrizes estratégicas, coordenação das ações institucionais e supervisão das unidades a ela diretamente vinculadas, notadamente a **Gerência de Apoio à Diretoria Geral – GEAP** e a **Assessoria de Comunicação – ASCOM**.

No exercício de 2025, a **DIPRE**, por meio da **GEAP**, atuou na análise, instrução e elaboração de minutas de decisões administrativas em grau recursal, assegurando a regular tramitação dos processos, a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa e a consolidação das sanções administrativas aplicadas no âmbito deste PROCON/ES. Nesse período, foram proferidas **86 (oitenta e seis) decisões administrativas de segundo grau**, totalizando **361.641,05 VRTEs**, correspondentes a **R\$ 1.708.589,07 (um milhão, setecentos e oito mil, quinhentos e oitenta e nove reais e sete centavos)**, além da prática de expressivo volume de atos processuais e administrativos.

As decisões administrativas de 2º grau possuem papel estratégico para o PROCON-ES, especialmente nos processos encaminhados para cobrança. Elas representam a consolidação do entendimento institucional após a fase recursal, conferindo definitividade à sanção aplicada e viabilizando a exigibilidade do crédito não tributário. Sob a perspectiva institucional, tais decisões:

- Asseguram o devido processo legal administrativo, reforçando a legitimidade e a segurança jurídica dos atos do órgão.
- Estruturam juridicamente o crédito, permitindo seu encaminhamento para cobrança e eventual inscrição em dívida ativa.
- Contribuem para o caráter pedagógico e coercitivo das sanções, desestimulando práticas lesivas ao consumidor.
- Fortalecem a autoridade regulatória do PROCON/ES no âmbito estadual.
- Repercutem positivamente na política pública de proteção e defesa do consumidor, ao garantir que penalidades aplicadas sejam efetivamente exigidas.

É importante destacar que o valor consolidado em VRTEs e em moeda corrente evidencia impacto financeiro relevante, tanto sob o aspecto arrecadatório quanto sob o viés dissuasório. Assim, as decisões de 2º grau não representam mero ato formal, mas instrumento central de governança, responsabilização e fortalecimento institucional do PROCON/ES. As referidas decisões foram devidamente encaminhadas para os setores competentes deste Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, a fim de viabilizar a expedição das notificações aos fornecedores e a adoção das medidas administrativas necessárias à cobrança das multas aplicadas.

No âmbito dos despachos em processos administrativos e das respostas a solicitações via E-Docs, registram-se os seguintes resultados:

- Foram autuados 98 processos administrativos;
- Realizaram-se 9.406 capturas de documentos;
- Foram praticados 1.457 atos processuais;
- Foram expedidas 16 notificações;
- Foram recebidas 11 respostas a notificações;
- Foram instauradas 04 reclamações de ofício;
- Foram expedidas 05 notas técnicas;
- Foram elaborados 465 ofícios;
- Foram elaboradas 71 CI's.

A realização de despachos em processos administrativos e o atendimento às solicitações formalizadas via sistema E-Docs constituem atividades centrais para a regularidade, controle e eficiência da gestão no âmbito do PROCON-ES. No exercício em referência, foram autuados 98 processos administrativos, assim distribuídos: 50 na GEAP, 27 na DIPRE e 21 na ASCOM. Esse quantitativo evidencia fluxo administrativo relevante e atuação transversal entre áreas finalísticas e de apoio.

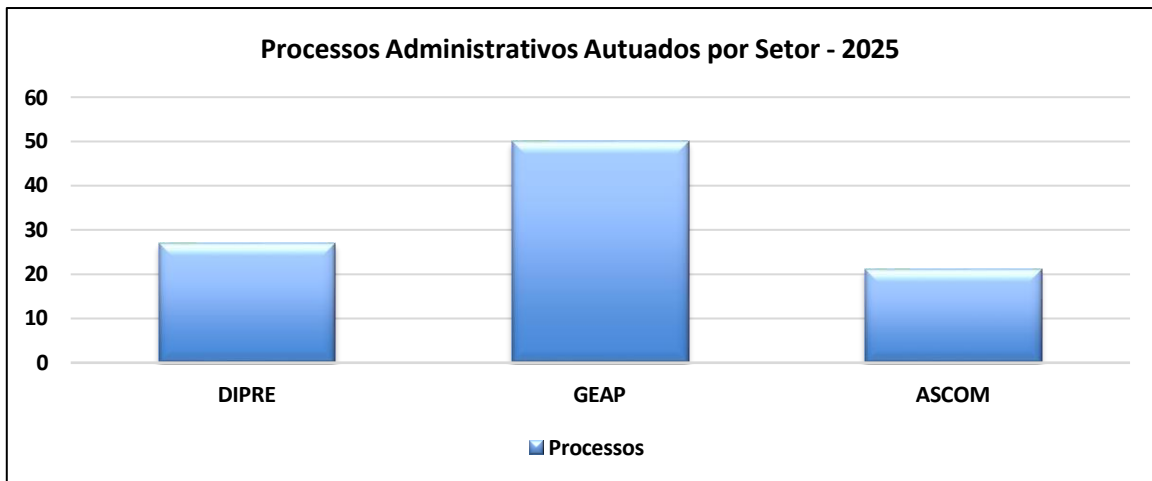


GRÁFICO 1 – PROCESSOS ADMINISTRATIVOS AUTUADOS POR SETOR DO ANO DE 2025

No período analisado, foram realizadas 9.406 capturas de documentos, evidenciando volume expressivo de registros e movimentações no sistema institucional. Esse quantitativo demonstra a intensidade das atividades administrativas e o fluxo contínuo de demandas internas e externas.

A distribuição das capturas revela concentração significativa na Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor (DIPRE), responsável por 4.559 registros, o que representa a maior parcela do total. O dado indica que a área concentra a maior parte das instruções processuais, análises técnicas e juntadas documentais, compatíveis com sua função finalística.

A Gerência de Atendimento ao Público (GEAP) realizou 606 capturas, refletindo o volume de atendimentos e a formalização de documentos relacionados às demandas dos consumidores. A Assessoria de Comunicação (ASCOM), com 648 registros, demonstra atuação relevante na organização e tramitação de documentos vinculados às ações institucionais e fluxos internos de informação.

A Ouvidoria contabilizou 593 capturas, número que evidencia a manutenção de canal ativo de recebimento, registro e encaminhamento de manifestações da sociedade, contribuindo para a transparência e o controle social.

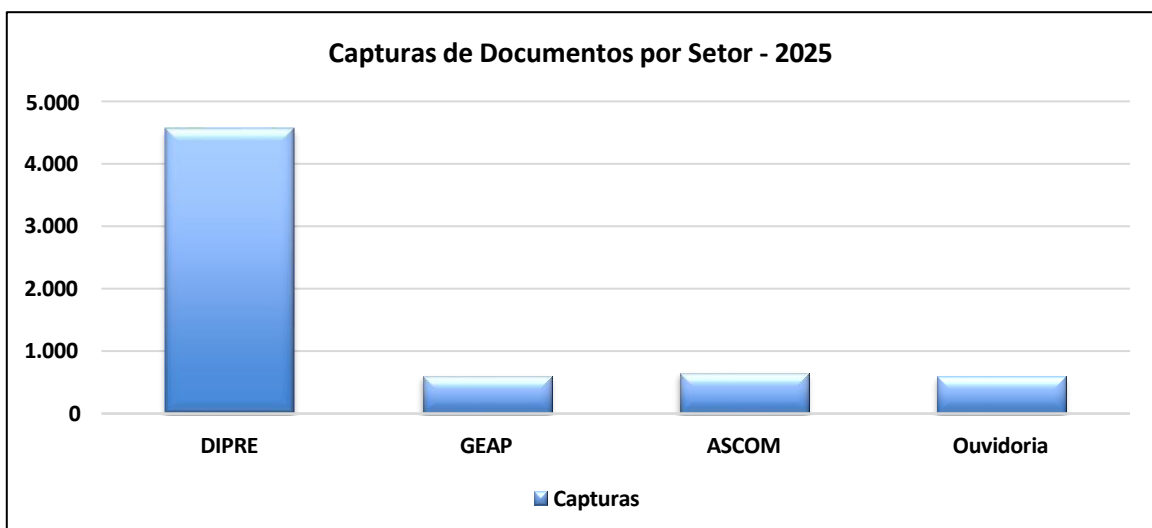


GRÁFICO 2 – CAPTURAS DE DOCUMENTOS POR SETOR DO ANO DE 2025

No período analisado, observa-se elevada atividade administrativa e processual, evidenciada pela prática de 1.457 atos processuais. Esse quantitativo demonstra fluxo contínuo de movimentação dos feitos, abrangendo despachos, decisões, encaminhamentos e demais providências necessárias à regular tramitação dos processos. O volume indica atuação operacional consistente, mas também exige avaliação à eficiência, padronização e impacto concreto desses atos na resolução das demandas.

Foram expedidas 16 notificações, instrumento essencial para assegurar o contraditório e a ampla defesa, além de formalizar comunicações e determinações às partes envolvidas. No tocante à atuação proativa, foram instauradas 4 reclamações de ofício. Esse dado revela iniciativa institucional na apuração de possíveis irregularidades, independentemente de provocação direta do interessado, reforçando o papel fiscalizador e preventivo do órgão.

Por fim, a expedição de 5 notas técnicas demonstra suporte técnico-jurídico às decisões e posicionamentos adotados, pois subsidia entendimentos institucionais e contribui para a uniformização de procedimentos.

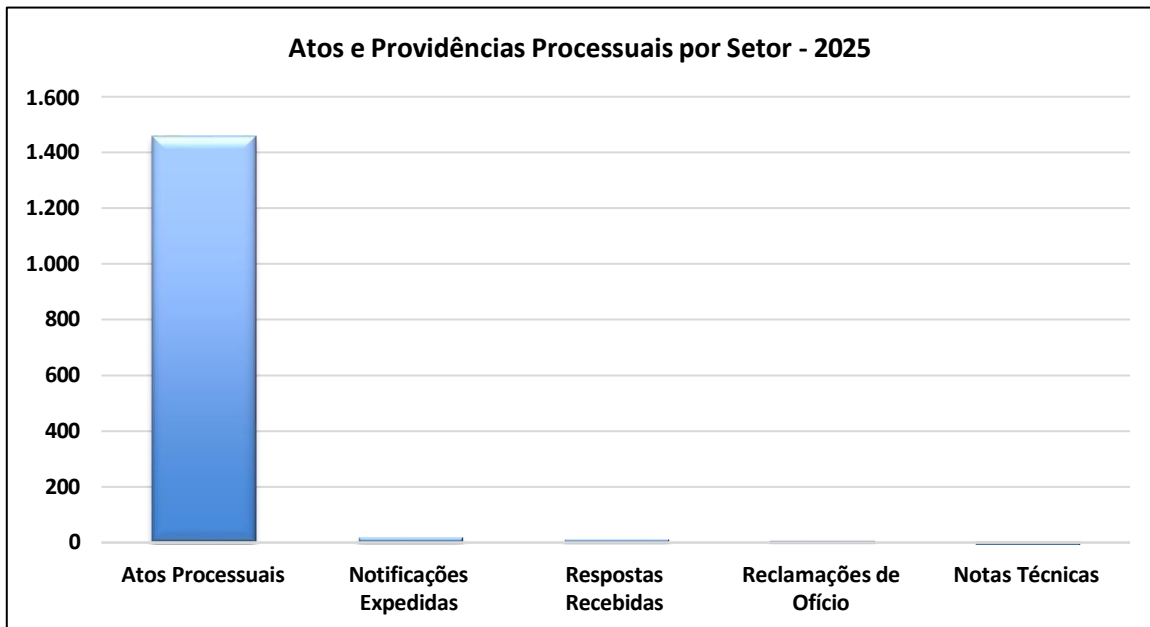


GRÁFICO 3 – ATOS E PROVIDÊNCIAS PROCESSUAIS POR SETOR DO ANO DE 2025

No ano de 2025, o PROCON/ES, demonstrou intensa atividade na formalização de comunicações oficiais, com a elaboração de 465 ofícios e 71 Comunicações Internas (CI's). Os ofícios expedidos evidenciam a atuação institucional perante órgãos externos, parceiros, fornecedores e demais entidades, assegurando a formalização de solicitações, encaminhamentos, respostas, notificações e demais tratativas administrativas. O volume registrado revela elevada demanda de interlocução formal, reforçando o papel estratégico do setor na articulação institucional e na garantia da regularidade dos atos administrativos.

Quanto às 71 CI's elaboradas, observa-se a manutenção de fluxo interno estruturado de informações, orientações e encaminhamentos entre unidades e setores. As Comunicações Internas cumprem função essencial na organização administrativa, promovendo alinhamento, celeridade na tomada de decisões e registro formal das deliberações internas.



GRÁFICO 4 – ATOS E PROVIDÊNCIAS PROCESSUAIS POR SETOR DO ANO DE 2025

Paralelamente, a **ASCOM** desempenhou papel estratégico na gestão da comunicação institucional, promovendo a divulgação das ações, campanhas e resultados do PROCON/ES, fortalecendo a transparência, a publicidade dos atos administrativos e o relacionamento com a sociedade e os meios de comunicação. Dessa forma, a atuação integrada da GEAP e da ASCOM, sob a coordenação da DIPRE, contribuiu significativamente para o fortalecimento da governança institucional, da segurança jurídica e da visibilidade das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor no Estado 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 02.06.1992, 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;
 - Diretor Setorial Administrativo e Financeiro do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES;
 - Diretor Setorial de Fiscalização do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES;
 - Diretor Setorial de Apoio aos Procons Municipais do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES;
 - Diretor Setorial Jurídico do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES;
 - 1 (um) representante da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo;
 - 1 (um) representante da Representante da Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte;
 - 1 (um) representante da Vigilância Sanitária do Estado do Espírito Santo;
 - 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ;
 - 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca - SEAG;
 - 1 (um) representante da Secretaria de Estado do Turismo - SETUR;
 - 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 às 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 Setorial Administrativo e Financeiro do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES;
- Diretor Setorial Jurídico do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES;
- Dirigente do Centro de Apoio Operacional da Defesa dos Direitos do Consumidor - CADC;
- 1 (um) representante da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ;
- 1 (um) representante do Ministério Público do Espírito Santo;
- 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 à 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 à Ouvidoria receber, encaminhar e responder às reclamações, denúncias, sugestões e dúvidas dirigidas ao Órgão.

A Unidade Executora de Controle Interno do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (UECI Procon-ES) foi instituída, em 10.08.2017, pelo Diretor-Presidente, por intermédio da Instrução de Serviço nº 67/2017, publicada no DIO-ES de 10.08.2017; e atualizada pela Instrução de Serviço nº 114/2023, de 28.09.2023, publicada no DIO-ES de 29.09.2023. Compete a esta UECI, considerando o artigo 3º do Decreto nº 4.131-R de 18 de julho de 2017 e artigo 3º, inciso IX da Lei Complementar nº 856/2017:

**Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
- PROCON -**

**INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº. 114/2023 de
28/09/2023.**

A Diretora Presidente do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES, no uso de suas atribuições legais, **Considerando** a implementação da Unidade Executora de Controle Interno - UECI, no âmbito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES e do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FEDC/ES, nos moldes preconizados pelo Decreto Estadual nº 4.131-R, de 18 de julho de 2017, **resolve**:

Art. 1º - Designar os servidores abaixo relacionados, sob a presidência do primeiro, para compor a UECI deste Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES:
I - **José Lucas Rodrigues Fernandes**, NF 4794184 - Coordenador;
II - **Rayssa Pinto Barros**, NF 4829689 - Membro;
III - **Bruno Siqueira Morelato**, NF 4835042 - Membro

§ **2º** Nos impedimentos ou afastamentos do Coordenador, fica designado, como substituto, o servidor Bruno Siqueira Morelato, NF 4835042;

Art. 2º Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação, revogadas todas as disposições em contrário.

LETÍCIA COELHO NOGUEIRA
Diretora Presidente

Protocolo 1177964

- Executar ações de controle necessárias para subsidiar a elaboração do Relatório do Controle Interno - RELUCI integrante da Prestações de Contas, dos administradores e responsáveis pela gestão de recursos públicos estaduais, ao Tribunal de Contas do Estado;
- Impulsionar e coordenar a elaboração das Normas de Procedimentos a cargo da Secretaria de Estado, Autarquia ou Fundação Pública a que estiver subordinada;
- Realizar outras atividades de controle previstas em orientações normativas da SECONT e nas Resoluções do CONSECT.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE - ANO 2025

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 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	
2025	L	O	CONTRATO Nº 2025.000016.46202.01 PREGÃO Nº 90002/2024 PROCESSO Nº 2024-FQ41W ID CIDADES Nº 2025.500E0100024.01.0008	28.470.279/0001-96	04/06/2025	03/06/2026	0	0	0	4	0	0	A

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA ARMADA - ANO 2025

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	
2025	V	O	CONTRATO Nº: 2024.000059.46202.01 PREGÃO Nº 900003/2024 PROCESSO Nº 2024-1RMBD ID CIDADES Nº: 2024.500E0100024.01.0001	15.653.416/0001-86	01/01/2025	31/12/2025 PRORROGADO POR MAIS 12 MESES.	0	8	0		0	0	P

CONTRATOS PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE SUPORTE DE NÍVEL OPERACIONAL, POR MEIO DE POSTOS DE ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS E ENCARREGADOS - ANO DE 2025:

UNIDADE CONTRATANTE													
NOME: INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES													
UG/GESTÃO: 460202 / 460904							CNPJ: 08.109.446/0001-60						
INFORMAÇÕES SOBRE OS CONTRATOS													
Ano do contrato (ADESÃO)	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	
2024	A	O	017/2023	33.224.254/0001-42	01/02/2024	31/01/2026	0	0	0	25	0	0	A

LEGENDA

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

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 1: Nível de escolaridade previsto nos contratos – Fundamental Completo e Médio Completo.

Observação 2: A contratação foi realizada tendo em vista a necessidade de vigilância armada na nova Sede do Procon/ES, contando com 2 (dois) postos de vigilantes, sendo 1 (um) diurno e 1 (um) noturno, totalizando 4 (quatro) vigilantes.

TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

DESPESA 2025 – FEDC

DESP.01.a - EXECUÇÃO DA DESPESA DETALHADA - UO 46904 - Até Mês 12 - 2025

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		5.020.000,00	18.226.920,55	0,00	-6.069.731,97	19.276.652,52	13.193.059,67	9.461.070,75	2.191.739,35	381.357,23	4.652.503,65	5.033.860,88
100104 - SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.692.206,46	958.813,67	0,00	7.793,54	0,00	7.793,54
14.131.0068.2072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.692.206,46	958.813,67	0,00	7.793,54	0,00	7.793,54
339039	1759000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	682.206,46	381.418,73	0,00	7.793,54	0,00	7.793,54
339039	2759000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.010.000,00	577.394,94	0,00	0,00	0,00	0,00
46904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		5.020.000,00	18.226.920,55	0,00	-6.069.731,97	19.276.652,52	8.507.773,21	6.707.977,08	992.939,35	373.563,69	4.652.503,65	5.026.067,34
28.846.0901.0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS		50.000,00	200.000,00	0,00	0,00	150.000,00	177.722,05	177.722,05	0,00	0,00	22.277,95	22.277,95
339091	1759000000	50.000,00	50.000,00	0,00	0,00	0,00	49.937,63	49.937,63	0,00	0,00	62,37	62,37
339091	2759000000	0,00	150.000,00	0,00	0,00	150.000,00	127.784,42	127.784,42	0,00	0,00	22.215,58	22.215,58
14.422.0068.1052 - APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR		375.000,00	6.011.311,00	0,00	-2.996.311,58	8.632.622,58	2.787.512,00	2.466.032,00	132.963,00	80.000,00	150.719,00	230.719,00
339014	1759000000	100.000,00	45.000,00	0,00	-55.000,00	0,00	37.310,00	37.310,00	0,00	0,00	7.690,00	7.690,00
339030	1759000000	10.000,00	1.280,30	0,00	-10.852,14	2.132,44	0,00	0,00	0,00	0,00	1.280,30	1.280,30
339030	2759000000	0,00	4.100,00	0,00	0,00	4.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.100,00	4.100,00
339032	1759000000	0,00	4.961,00	0,00	0,00	4.961,00	4.961,00	0,00	4.961,00	0,00	0,00	0,00
339036	1759000000	45.000,00	5.000,00	0,00	-40.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	5.000,00
339039	1759000000	220.000,00	318.758,70	0,00	-2.132,44	100.891,14	113.530,00	113.530,00	0,00	80.000,00	125.228,70	205.228,70
339039	2759000000	0,00	3.000.000,00	0,00	0,00	3.000.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.920,00	6.920,00
449032	2759000000	0,00	2.631.711,00	0,00	0,00	2.631.711,00	2.631.711,00	2.315.192,00	128.002,00	0,00	0,00	0,00
449052	2759000000	0,00	500,00	0,00	-2.888.327,00	2.888.827,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
14.122.0027.1097 - REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO E PROCESSO SELETIVO		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	1759000000	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
14.131.0068.2072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS		151.000,00	1.705.510,00	0,00	-663.490,00	2.218.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.510,00	5.510,00
339030	1759000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339032	1759000000	50.000,00	0,00	0,00	-50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	1759000000	100.000,00	690.000,00	0,00	0,00	590.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	2759000000	0,00	1.015.510,00	0,00	-612.490,00	1.628.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.510,00	5.510,00
14.128.0027.2077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		10.000,00	40.182,00	0,00	-9.000,00	39.182,00	39.982,00	39.982,00	0,00	0,00	200,00	200,00
339014	1759000000	8.000,00	0,00	0,00	-6.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339030	1759000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339033	1759000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339036	1759000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	1759000000	1.000,00	37.692,00	0,00	0,00	36.692,00	37.692,00	37.692,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	2759000000	0,00	2.490,00	0,00	0,00	2.490,00	2.290,00	2.290,00	0,00	0,00	200,00	200,00
14.131.0049.2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL		105.000,00	0,00	0,00	-105.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339030	1759000000	5.000,00	0,00	0,00	-5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	1759000000	100.000,00	0,00	0,00	-100.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14.122.0068.2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO ENCARGOS SOCIAIS		560.500,00	36.000,00	0,00	-524.500,00	0,00	13.500,00	13.500,00	0,00	0,00	22.500,00	22.500,00
319004	1759000000	250.000,00	0,00	0,00	-250.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
319016	1759000000	150.000,00	16.000,00	0,00	-134.000,00	0,00	13.500,00	13.500,00	0,00	0,00	2.500,00	2.500,00
339046	1759000000	160.500,00	20.000,00	0,00	-140.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00
14.422.0068.4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON		3.758.500,00	10.223.917,55	0,00	-1.771.430,39	8.236.847,94	5.489.057,16	4.010.741,03	859.976,35	293.563,69	4.441.296,70	4.734.860,39
339014	1759000000	50.000,00	25.786,33	0,00	-24.383,67	170,00	25.784,00	25.784,00	0,00	0,00	2,33	2,33
339030	1759000000	10.000,00	48.356,83	0,00	-2.924,16	41.280,99	47.306,57	34.144,07	0,00	0,00	1.050,26	1.050,26
339030	2759000000	0,00	541.714,49	0,00	-27.158,61	568.873,10	519.057,29	25.000,00	494.057,29	0,00	22.657,20	22.657,20
339032	1759000000	1.000,00	2,00	0,00	-998,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	2,00
339033	1759000000	200.000,00	179.953,44	0,00	-64.070,46	44.023,90	125.952,07	120.921,02	0,00	0,00	54.001,37	54.001,37
339033	2759000000	0,00	245.279,50	0,00	0,00	245.279,50	99.679,50	94.648,44	0,00	0,00	145.600,00	145.600,00
339035	1759000000	0,00	160.000,00	0,00	-240.000,00	400.000,00	160.000,00	75.400,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339036	1759000000	120.000,00	40.000,00	0,00	-80.000,00	0,00	4.500,00	4.500,00	0,00	0,00	35.500,00	35.500,00
339036	2759000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339037	1759000000	2.287.500,00	2.000.202,36	0,00	-305.971,08	18.673,44	1.959.097,56	1.790.407,19	0,00	0,00	41.104,80	41.104,80
339037	2759000000	0,00	499.169,26	0,00	-161.850,00	661.019,26	289.989,03	245.011,61	0,00	91.854,59	117.325,64	209.180,23
339039	1759000000	740.000,00	1.234.075,73	0,00	-51.381,46	545.457,19	906.712,62	826.711,58	15.836,54	1.156,00	326.207,11	327.363,11
339039	2759000000	0,00	529.065,80	0,00	-312.538,26	841.604,06	413.888,95	343.436,76	58.331,90	0,00	115.176,85	115.176,85
339040	1759000000	110.000,00	101.534,48	0,00	-10.584,85	2.119,33	83.131,29	65.494,03	900,00	0,00	18.403,19	18.403,19
339040	2759000000	0,00	1.825.213,00	0,00	-77.211,00	1.902.424,00	0,00	0,00	0,00	145.000,00	1.680.213,00	1.825.213,00
339047	1759000000	8.000,00	8.086,83	0,00	0,00	86,83	8.086,82	8.086,82	0,00	0,00	0,01	0,01
339092	1759000000	1.000,00	2,00	0,00	-998,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	2,00
339130	1759000000	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
339139	1759000000	40.000,00	12.308,00	0,00	-27.692,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.308,00	12.308,00
449040	1759000000	90.000,00	9.902,03	0,00	-82.949,18	2.851,21	2.851,21	2.851,21	0,00	0,00	7.050,82	7.050,82
449040	2759000000	0,00	1.329.250,28	0,00	-120.651,22	1.449.901,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1.329.250,28	1.329.250,28
449051	1759000000	0,00	100.000,00	0,00	0,00	100.000,00	98.250,00	98.250,00	0,00	0,00	1.750,00	1.750,00
449051	2759000000	0,00	441.000,00	0,00	0,00	441.000,00	268.500,00	175.000,00	0,00	0,00	172.500,00	172.500,00
449052	1759000000	100.000,00	60.097,97	0,00	-103.496,46	63.594,43	58.458,30	58.458,30	0,00	0,00	1.639,67	1.639,67
449052	2759000000	0,00	831.917,22	0,00	-76.571,98	908.489,20	417.811,95	16.636,00	290.850,82	55.553,10	358.552,17	414.105,27
490203 - AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS E DO EMPREENDEDORISMO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.993.080,00	1.794.280,00	1.198.800,00	0,00	0,00	0,00
14.422.0068.1052 - APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.993.080,					

DESPESA 2025 - PROCON

DESP.01.a - EXECUÇÃO DA DESPESA DETALHADA - UO 46202 - Até Mês 12 - 2025

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		4.282.371,00	4.922.371,00	0,00	-675.058,94	1.315.058,94	4.731.252,43	4.688.504,35	0,00	0,00	191.118,57	191.118,57
460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		4.282.371,00	4.922.371,00	0,00	-675.058,94	1.315.058,94	4.731.252,43	4.688.504,35	0,00	0,00	191.118,57	191.118,57
28.846.0901.0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS		55.360,00	57.935,95	0,00	-58.935,95	61.511,90	57.935,95	57.935,95	0,00	0,00	0,00	0,00
319091	1500000000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
319091	1500000009	54.360,00	57.935,95	0,00	-57.935,95	61.511,90	57.935,95	57.935,95	0,00	0,00	0,00	0,00
339091	1500000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
14.122.0027.1097 - REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO E PROCESSO SELETIVO		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
339030	1500000000	500,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
339039	1500000000	500,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
14.128.0027.2077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		2.000,00	0,00	0,00	-2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339014	1500000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339033	1500000000	1.000,00	0,00	0,00	-1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14.131.0049.2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL		5.000,00	0,00	0,00	-5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039	1500000000	5.000,00	0,00	0,00	-5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14.122.0068.2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS		3.869.270,00	4.509.270,00	0,00	-464.250,67	1.104.250,67	4.431.878,81	4.421.753,81	0,00	0,00	77.391,19	77.391,19
319011	1500000000	2.686.770,00	2.896.336,74	0,00	-52.170,04	261.736,78	2.870.551,28	2.870.551,28	0,00	0,00	25.785,46	25.785,46
319013	1500000000	465.000,00	547.536,15	0,00	-19.463,85	102.000,00	540.753,28	540.753,28	0,00	0,00	6.782,87	6.782,87
319016	1500000000	60.000,00	99.926,00	0,00	0,00	39.926,00	99.875,41	99.875,41	0,00	0,00	50,59	50,59
319092	1500000000	10.000,00	21.760,85	0,00	0,00	11.760,85	17.955,84	17.955,84	0,00	0,00	3.805,01	3.805,01
319094	1500000000	25.000,00	46.022,26	0,00	-20.000,00	41.022,26	46.021,80	46.021,80	0,00	0,00	0,46	0,46
319096	1500000000	200.000,00	97.188,00	0,00	-119.836,78	17.024,78	97.188,00	87.063,00	0,00	0,00	0,00	0,00
319113	1500000000	47.000,00	66.000,00	0,00	0,00	19.000,00	53.812,67	53.812,67	0,00	0,00	12.187,33	12.187,33
319192	1500000000	500,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
339036	1500000000	120.000,00	246.220,00	0,00	-780,00	127.000,00	243.802,25	243.802,25	0,00	0,00	2.417,75	2.417,75
339046	1500000000	200.000,00	404.780,00	0,00	-247.000,00	451.780,00	404.570,02	404.570,02	0,00	0,00	209,98	209,98
339049	1500000000	50.000,00	80.000,00	0,00	-3.000,00	33.000,00	54.963,76	54.963,76	0,00	0,00	25.036,24	25.036,24
339092	1500000000	5.000,00	3.000,00	0,00	-2.000,00	0,00	2.384,50	2.384,50	0,00	0,00	615,50	615,50
14.422.0068.4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON		349.741,00	354.165,05	0,00	-144.872,32	149.296,37	241.437,67	208.814,59	0,00	0,00	112.727,38	112.727,38
339014	1500000000	500,00	1.496,00	0,00	0,00	996,00	1.496,00	1.496,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339030	1500000000	100.000,00	109.731,35	0,00	-32.737,50	42.468,85	58.298,64	51.298,64	0,00	0,00	51.432,71	51.432,71
339030	1501000010	18.000,00	18.000,00	0,00	0,00	0,00	11.374,40	7.931,90	0,00	0,00	6.625,60	6.625,60
339033	1500000000	500,00	1.838,50	0,00	-4.309,82	5.648,32	0,00	0,00	0,00	0,00	1.838,50	1.838,50
339037	1500000000	112.325,00	4.500,00	0,00	-107.825,00	0,00	910,80	910,80	0,00	0,00	3.589,20	3.589,20
339039	1500000000	30.000,00	70.923,39	0,00	0,00	40.923,39	54.504,43	49.089,37	0,00	0,00	16.418,96	16.418,96
339040	1500000000	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
339047	1500000000	56.916,00	68.391,00	0,00	0,00	11.475,00	68.391,00	58.286,91	0,00	0,00	0,00	0,00
339047	1500000009	0,00	4.424,05	0,00	0,00	4.424,05	0,00	0,00	0,00	0,00	4.424,05	4.424,05
339092	1500000000	1.000,00	3.010,94	0,00	0,00	2.010,94	3.010,94	3.010,94	0,00	0,00	0,00	0,00
339093	1500000000	500,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
339130	1500000000	500,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
339137	1500000000	500,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	500,00
339139	1500000000	10.000,00	51.349,82	0,00	0,00	41.349,82	35.514,30	29.514,30	0,00	0,00	15.835,52	15.835,52
339140	1500000000	8.000,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	7.937,16	7.275,73	0,00	0,00	62,84	62,84
449052	1704000000	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

GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO E IMOBILIÁRIO – ANO 2025

GESTÃO DE FROTA DE VEÍCULOS PRÓPRIOS E CONTRATADOS

Em 2025, a frota de veículos do PROCON/ES era composta de 04 (quatro) veículos próprios e 03 (três) locados, conforme tabela abaixo:

VEÍCULO	PLACA	ANO DE FABRICAÇÃO / MODELO	SITUAÇÃO	UTILIZAÇÃO/ CLASSIFICAÇÃO
MERCEDES BENZ	MTT-6815	2010/2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
FIAT DUCATTO	MSB-3594	2011/2011	PRÓPRIO	PROCON/ES
CAMINHONETE VW AMAROK	QRG-3D95	2018/2019	PRÓPRIO	PROCON/ES
VOLVO CAMINHÃO MOD. /VM270 6X2R	OYE-8G72	2013/2013	PRÓPRIO	PROCON/ES
TOYOTA / COROLLA XEI 2.0L FFV CVT	SGH-7I51	2024/2024	LOCADO	DIRETORIA
CHEV/ONIX PLUS 10 TMT LT1	SGH-4D23	2023/2024	LOCADO	PROCON/ES
CHEV/ONIX PLUS 10TMT LT1	SGH-4D97	2023/2024	LOCADO	PROCON/ES

Observação 1: Ressalta-se que o veículo VOLVO MOD. ingressou ao patrimônio do PROCON/ES em 2022, por meio de Transferência Externa celebrada entre Secretaria 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.

Observação 2: Em 2025 os veículos Mercedes Benz (Placa – MTT-6815) e Fiat Ducatto (Placa – MSB3594), ainda pertenciam ao PROCON/ES, contudo, estes foram transferidos ao Corpo de BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTOS – CBMES, conforme Processo nº 2025-QZ51S. De acordo com o Termo de Guarda e Responsabilidade nº 001572/2026, a transferência definitiva ocorreu em 12/01/2026.

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.

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 2026

O exercício de 2026 configura-se como período estratégico para a consolidação das ações institucionais do PROCON/ES, com ênfase na ampliação da proteção e defesa do consumidor, na modernização da gestão pública e no fortalecimento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. As iniciativas planejadas para o ano estão orientadas por diretrizes administrativas e estratégicas próprias da instituição, encontrando respaldo e alinhamento nas previsões do Plano Plurianual (PPA) 2024–2027, instrumento que assegura coerência entre planejamento, execução orçamentária e resultados institucionais.

O cenário contemporâneo das relações de consumo, marcado pela intensificação do comércio eletrônico, pela ampliação dos serviços digitais e pelo crescimento dos índices de superendividamento das famílias, impõe desafios que demandam respostas estruturadas, integradas e orientadas por dados. Nesse contexto, o PROCON/ES direciona suas ações para o fortalecimento da capacidade operacional, a ampliação do acesso aos serviços e o aprimoramento contínuo da gestão administrativa.

A interiorização do atendimento permanece como eixo prioritário em 2026, com a manutenção e ampliação do Procon-ES Itinerante. A iniciativa seguirá promovendo o acesso da população aos serviços de orientação, mediação de conflitos e registro de reclamações, com especial atenção às comunidades em situação de vulnerabilidade social. A articulação com os PROCONs Municipais será intensificada, consolidando a política de descentralização do atendimento e fortalecendo a presença institucional em todo o território capixaba.

A política de educação para o consumo será igualmente fortalecida por meio da ampliação do Programa Jovem Consumidor e Fiscal Mirim, no âmbito do Projeto Procon nas Escolas. A proposta consiste em expandir a capilaridade das ações educativas nas microrregiões do Estado, consolidando a formação de estudantes mais conscientes, críticos e preparados para o exercício pleno da cidadania nas relações de consumo. A educação preventiva permanece como instrumento estratégico para redução de conflitos e promoção de cultura de consumo responsável.

O atendimento aos consumidores superendividados constitui prioridade institucional para 2026. O fortalecimento do Núcleo de Atendimento ao Superendividado envolverá a padronização de fluxos internos, a ampliação de parcerias com instituições financeiras e a adoção de práticas conciliatórias estruturadas, com foco na renegociação sustentável das dívidas. Além disso, serão intensificadas ações educativas voltadas à prevenção do superendividamento, contribuindo para a reinserção econômica e a proteção da dignidade do consumidor.

No campo da modernização administrativa, será implementada solução tecnológica de gestão eletrônica de documentos, contemplando digitalização avançada, reconhecimento óptico de caracteres, classificação assistida por inteligência artificial e integração com sistemas de tramitação processual. Essa medida representa avanço significativo na racionalização de fluxos internos, na redução de passivos físicos e na melhoria da eficiência administrativa. Paralelamente, o Procon-ES Digital avançará na implantação de sistema próprio de gestão de atendimento, fiscalização e processos sancionatórios, permitindo maior controle gerencial, monitoramento de indicadores de desempenho e ampliação da transparência ativa.

A valorização do capital humano permanece como pilar estratégico da gestão. Em consonância com o Programa de Gestão Estratégica de Pessoas previsto no PPA 2024–2027, o Instituto dará continuidade às medidas voltadas ao fortalecimento do quadro funcional, incluindo a realização de concurso público, a ampliação das ações de capacitação continuada e a consolidação de práticas de gestão orientadas por desempenho. O investimento em qualificação técnica é condição indispensável para assegurar excelência na prestação dos serviços.

A atuação fiscalizatória será ampliada, com especial atenção às práticas desenvolvidas em ambiente digital. A expansão do comércio eletrônico e das relações contratuais virtuais exige protocolos específicos de fiscalização e monitoramento, com foco na prevenção de publicidade enganosa, práticas

abusivas e violações de direitos do consumidor. A incorporação de análise de dados estatísticos como ferramenta de planejamento permitirá maior assertividade na definição de prioridades e estratégias de atuação.

O fortalecimento da cooperação técnica com os PROCONs Municipais será intensificado por meio da execução do Programa de Capacitações Regionais, consolidando a uniformização de entendimentos técnicos, o intercâmbio de boas práticas e a atuação integrada do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. A consolidação dessa rede cooperativa representa elemento fundamental para a harmonização das ações em âmbito estadual.

No campo estrutural, será concluída a modernização da sede institucional, incluindo adequações de acessibilidade e melhorias nas instalações físicas, assegurando melhores condições de atendimento ao público e ambiente de trabalho mais adequado aos servidores. A melhoria da infraestrutura física integra o conjunto de ações voltadas à modernização e à eficiência administrativa.

Entre os desafios estratégicos adicionais para 2026, destacam-se a implementação de painéis gerenciais de monitoramento de desempenho institucional, a ampliação de campanhas educativas temáticas nas áreas de educação financeira, consumo sustentável e prevenção a fraudes digitais, e o aprimoramento de protocolos de atuação em demandas coletivas. Tais medidas visam consolidar modelo de gestão orientado por resultados e fundamentado em evidências.

Dessa forma, o exercício de 2026 será marcado pela consolidação de uma atuação institucional moderna, integrada e estratégica, plenamente alinhada às diretrizes do PPA 2024–2027. O PROCON/ES reafirma, perante este Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, seu compromisso com a eficiência administrativa, a inovação tecnológica, a qualificação técnica de seus servidores e a promoção de relações de consumo mais justas, transparentes e equilibradas em benefício da sociedade capixaba.

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

LETICIA COELHO NOGUEIRA

DIRETOR GERAL

DIPRE - PROCON - GOVES

assinado em 31/03/2026 10:05:57 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 31/03/2026 10:05:57 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por LETICIA COELHO NOGUEIRA (DIRETOR GERAL - 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/2026-1Z5ZFH>