



PLANO DE INTEGRIDADE

*Instituto Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor*

2024



Plano de Integridade

INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON-ES)

VERSÃO 01/2024

1. APRESENTAÇÃO

A Lei Estadual 10.993/2019 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 com os valores da integridade, da ética, da transparência pública, do controle social e do interesse público.

Dentre as etapas de implementação do Programa consta a elaboração de um Plano de Integridade, sendo esse “o documento que contém um conjunto articulado de medidas que devem ser efetivadas, em um período determinado de tempo, com a finalidade de prevenir, detectar e remediar as ocorrências de violação aos padrões de integridade adotados¹.”

O Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) apresenta neste documento a primeira versão de seu Plano de Integridade, assumindo o compromisso de promover, ampliar e fortalecer a cultura de integridade na Entidade.

Este Plano servirá de norte para o trabalho dos temas de integridade junto aos Servidores da Autarquia, fomentará a execução de medidas de controle e resposta aos riscos de integridade no âmbito do Procon e permitirá que a sociedade exerça o controle da atuação da Entidade, através da exigência de fiel semelhança entre o que aqui se descreve e o que se realiza no cotidiano.

2. DECLARAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Diretoria do Procon se compromete a cada novo dia em prestar serviços de excelência aos consumidores capixabas, pautando-se nos pilares do respeito ao cidadão e à coisa pública e na observação irrestrita dos Princípios que regem a Administração Pública.

¹ A definição de Plano de Integridade consta no Art. 2º, VI, da Lei 10.993/2019.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

É nesse contexto que apresentamos a nossos servidores e à sociedade capixaba o Plano de Integridade do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Espírito Santo.

O Plano de Integridade representa o compromisso da Autarquia com o combate à corrupção e com a reafirmação constante dos valores da legalidade, da probidade, da ética, da moralidade, da transparência e da eficiência.

Esperamos que as balizas aqui traçadas colaborem para a defesa dos princípios que regem o tema Integridade e para o espraio das boas práticas no âmbito da nossa Autarquia.

Também, esperamos que a formalização de padrões de combate aos riscos de integridade sirvam para solidificar os parâmetros de atuação proba e permitir o acompanhamento dessa atuação por cidadãos e entidades de fiscalização e acompanhamento do trabalho público.

Assim, esperamos que o Plano se torne importante e efetivo mecanismo de controle da atuação do Procon e reafirmamos o compromisso desta Diretoria em efetivar as medidas nele previstas.

Vitória, 30 de Abril de 2024

Letícia Coelho Nogueira

Diretora-Presidente

Andréa Munhós Ferreira Barroso

Diretora Jurídica

Rogério da Silva Athayde

Diretor de Apoio aos Procons
Municipais

Ronaldo Endlich Schmidt Filho

Diretor Administrativo e Financeiro

Alvaro Araujo Valentim

Diretor de Fiscalização



3. INFORMAÇÕES SOBRE O ÓRGÃO

3.1 Origem e Competências

O Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) tem sua origem na Lei 3.784 de Novembro de 1985, que em seu Art. 3º determinou: Fica instituído o PROCON-ES – Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor do Estado do Espírito Santo, órgão integrante da administração direta, a quem estará afeta a aplicação das decisões do CONDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor.

Em maio de 1991, por meio da Lei Complementar nº 11, o Procon - até então órgão integrante do Gabinete do Governador - passou a integrar a estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania (Sejuc), hoje Secretaria de Estado da Justiça (Sejus).

No dia 09 de dezembro de 1998 o Decreto nº 7.322 criou o Centro Integrado de Defesa do Consumidor do Estado do Espírito Santo (Cindec), com o objetivo de facilitar o atendimento ao consumidor. Atuante até os dias de hoje, o Cindec é composto pelo Procon-ES, pelo Centro de Apoio Operacional de Defesa dos Direitos do Consumidor, do Ministério Público Estadual (CADC/MPES) e pela Delegacia Especializada da Defesa do Consumidor (Decon).

Mais tarde, a Lei Complementar 373/2006 reestruturou o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SIDECON-ES) e transformou o Procon em autarquia vinculada à SEJUS, cabendo à entidade a aplicação das decisões do CONDECON e o gerenciamento de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, bem como a presidência do Cindec.

A competência da entidade consta no Artigo 8º da Lei Complementar 373/2006:

Art. 8º Compete ao PROCON-ES:

I - assessorar o Governo do Estado na formulação e condução da política estadual de orientação, proteção e defesa do consumidor, bem como planejar, elaborar, propor, coordenar e executar no âmbito do Estado a proteção e defesa do consumidor;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

II - desenvolver atividade de cooperação técnica e financeira com órgãos da União, Distrito Federal, estados, municípios e entidades privadas, mediante avençamentos na forma da legislação pertinente;

III - receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

IV - informar, orientar, conscientizar e motivar o consumidor através de atividades educativas e por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e, admissibilidade dos recursos, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990, pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20/03/1997, e pelas legislações Complementares Estadual e Federal;

VI - elaborar, manter atualizado e divulgar anualmente ou por período inferior, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, e demais informações complementares contra fornecedores de produtos e serviços de que trata o artigo 44 da Lei Federal nº 8.078/90, remeter e/ou interligar ao sistema eletrônico de Cadastro Nacional do DPDC/SDE do Ministério da Justiça ou órgão que venha substituí-lo;

VII - coibir fraudes e abusos contra o consumidor, e prestar-lhe orientação permanente sobre os seus direitos e garantias;

VIII - fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, bem como fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança de produtos e serviços, dentre outros;

IX - solicitar à polícia judiciária a instauração de procedimentos para apuração de infração contra o consumidor e contra a ordem econômica, nos termos da legislação vigente;

X - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de qualquer ordem que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

XI - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

XII - solicitar o concurso de entidades privadas de notória especialização, de órgãos e entidades da União, dos demais estados, do Distrito Federal e dos municípios, e requisitar o concurso dos órgãos e entidades do Estado do Espírito Santo, para consecução de seus objetivos;

XIII - provocar a Secretaria de Direito Econômico - SDE, ou órgão que venha a substituí-la, acerca de assuntos de interesse nacional, celebrar convênios, termos de responsabilidade e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347, de 24/07/1985 e legislação complementar;

XIV - gerir o FEDC;

XV - prestar ao CONDECON, informações e relatórios das ações de defesa do consumidor, nos municípios e em todo o Estado do Espírito Santo;

XVI - coordenar, integrar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

XVII - receber, analisar e avaliar o encaminhamento de reclamações, consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e cidadãos ou entidades que os representem;

XVIII - requisitar, em caráter preferencial e prioritário, informações, laudos, perícias, documentação, serviços laboratoriais de análises e assistência técnico-científicas aos demais órgãos do poder público estadual, podendo arcar com eventuais custos, através de recursos do FEDC, em caso de consumidor ou cidadão comprovadamente carente e pobre para os efeitos da lei;

XIX - requisitar à Defensoria Pública a instauração de medidas judiciais necessárias à defesa dos consumidores comprovadamente carentes e pobres para os efeitos da lei;

XX - intermediar, arbitrar, celebrar e homologar termos de compromisso de ajustamento e convenções coletivas de consumidores, na forma preceituada na legislação em vigor;

XXI - utilizar todas as medidas cabíveis, inclusive as judiciais, observada a legislação em vigor, necessárias à defesa do consumidor;

XXII - promover, apoiar, patrocinar e incentivar a promoção de cursos regulares de aperfeiçoamento e formação de profissionais na área de defesa do consumidor,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

voltados a seus servidores ou aos demais partícipes da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

XXIII - expedir notificações aos fornecedores para que compareçam em audiência de conciliação patrocinada pelo Órgão quando deverão, sob pena de desobediência, prestar informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial;

XXIV - celebrar convênios com organismos públicos, universidades e entidades privadas, nacionais ou estrangeiras, com objetivo de promover intercâmbio técnico em matérias de defesa do consumidor;

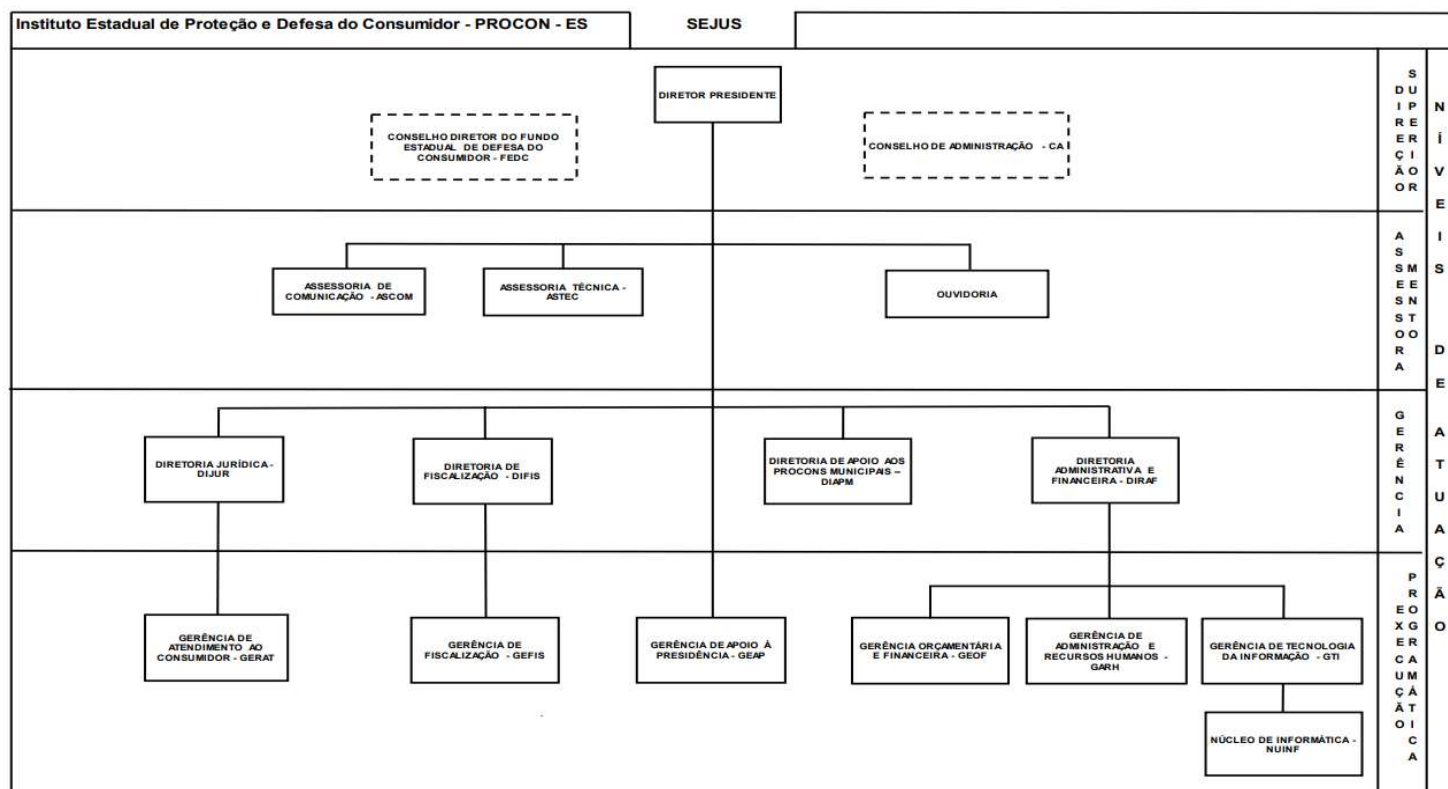
XXV - motivar e apoiar a criação e/ou funcionamento de órgãos municipais e entidades da sociedade civil que tenham como finalidade precípua a promoção e defesa dos direitos do consumidor;

XXVI - acompanhar a situação do mercado de bens e serviços adotando as medidas cabíveis a nível estadual, em caso de desabastecimento, abuso de poder econômico ou outras irregularidades.



3.2. ORGANOGRAMA

O organograma atual do Procon-ES possui a seguinte estrutura, estabelecida pelo Decreto Nº 5433-R, de 13 de Julho de 2023 ² :



Legenda: ÓRGÃO COLEGIADO

3.3. Planejamento Estratégico

Em 2024, o Procon prepara a realização de um novo Planejamento Estratégico, para contextualizar a atuação da Autarquia frente às novas configurações do mercado de consumo e definir novas metas, ações, aporte de recursos disponíveis para o desenvolvimento da missão institucional da entidade.

Até o debate e entrega à sociedade do Novo Planejamento Estratégico do Procon, o tripé missão-visão-valores da autarquia, revisitado no último Planejamento, apresenta:

² Disponível no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo de 14 de Julho de 2023, Pág. 3.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

MISSÃO

Desenvolver para o Estado políticas públicas destinadas a proteger e educar para o consumo consciente, harmonizando as relações por meio de orientação permanente a consumidores e fornecedores, com excelência no atendimento.

VISÃO

Ser referência na implantação de soluções dinâmicas e inovadoras, aptas a dirimir conflitos de consumo, por meio de atendimento integrado e humanizado.

VALORES E PRINCÍPIOS

Ética: observância aos princípios morais e legais;

Transparência: garantir pleno acesso às informações institucionais;

Comprometimento: atuar com dedicação, entusiasmo e respeito;

Integração: trabalhar em rede e de forma cooperativa;

Resolutividade: solucionar as demandas com agilidade.

3.4 Serviços Prestados

O Procon auxilia consumidores na relação com fornecedores, garantindo que os direitos daqueles sejam respeitados nas relações de consumo.

Dessa forma, o órgão desempenha importante papel social, mantendo proximidade aos consumidores, reequilibrando e equalizando as relações de consumo.

Isso, ao mesmo tempo em que dá à Entidade grande credibilidade junto à população, aumenta sua responsabilidade, visto que essa atua diretamente na ordem econômica, mediando a relação entre a livre iniciativa e a defesa do consumidor.

Entre outras atribuições, o Procon pode aplicar penalidades administrativas aos fornecedores que violem as normas de proteção ao consumidor, mas sua característica principal é a de garantir uma harmonização na relação jurídica de consumo.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

Muitas das queixas encaminhadas pelos consumidores são resolvidas no ato do atendimento. Quando a empresa não soluciona o caso de forma imediata e espontânea, formaliza-se “reclamação”, que dá origem a um processo administrativo sancionador.

Nesse caso, a empresa é notificada para apresentar explicações, podendo ser designada audiência de autocomposição, que contará com a presença das partes envolvidas, oportunidade em que o órgão intermediará a composição do conflito de acordo com as leis vigentes.

O Procon também atua de ofício, realizando atividades de fiscalização e emitindo notificações quando há notícia de violações à legislação consumerista.

Quanto às situações em que se verifica desrespeito às normas de proteção e defesa do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor prevê:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Tanto quando acionado por consumidores para intermediar as relações de consumo, como quando atua de ofício, o Procon é autoridade administrativa competente para exercer Poder de Polícia³, tendo a prerrogativa de impor as sanções administrativas relacionadas à transgressão dos preceitos ditados pelo Código de Defesa do Consumidor.

4. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Parece ser consenso que o comprometimento da alta administração do ente público seja, embora não suficiente, essencial para existência e adequado funcionamento de um Programa de Integridade.

A Lei 10.993/2019, que institui o Programa de Integridade da Administração Pública Estadual, traz o comprometimento e apoio da alta administração como eixo estruturante, o primeiro deles, de tal Programa (Art. 5º).

Também se determina que a alta administração de cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual deverá expressamente manifestar o seu comprometimento e o seu apoio à implementação e ao cumprimento do Programa de Integridade, demonstrando sempre, por intermédio de ações institucionais públicas ou internas, a importância dos valores e políticas que o compõem (Art. 6º).

A forma de manifestação do comprometimento vem exemplificado com as seguintes maneiras:

I - viabilização de recursos humanos e materiais para o planejamento e execução das medidas de integridade;

³ O Código Tributário Nacional (Lei 5172/1966) esclarece: Art. 78. Considera-se poder de polícia atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranqüilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

II - realização de eventos sobre a importância do combate à corrupção e outros temas correlatos;

III - divulgação do Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo, previsto no Decreto nº 1595- R/2005, e do Código de Conduta e Integridade dos Fornecedores de Bens e Prestadores de Serviço, previsto na Lei nº 10.793/2017;

IV - incentivo e participação dos treinamentos periódicos.

Atendendo ao disposto no Decreto Nº 5114-R, de 25 de Março de 2022, o Procon, junto com a Secont, publicou a Instrução de Serviço Conjunta nº 017/2022 de 28/07/2022, que trouxe o compromisso da Autarquia com a implementação dos Programas de Integridade.

Após tornar o compromisso público, foi estruturado cronograma para implementação do Programa de Integridade no PROCON, sendo esse aprovado pela Presidência da Instituição em 31 de agosto de 2022.

Em dezembro de 2022, a Diretoria e as Gerências do Procon se reuniram para debater a construção e a implementação do Programa e o empenho necessário para que isso ocorresse. Na ocasião, foi registrado o compromisso das chefias de todas as equipes da instituição em colaborar para os trabalhos da Comissão de Integridade.

Como forma de levar o comprometimento da administração para as equipes, foi emitida Circular Interna, com instrução para que as unidades do Procon debatessem o que identificavam como fatores de risco à integridade e como medidas - já tomadas ou necessárias - para a mitigação dos riscos identificados.

Nos trabalhos da elaboração do Plano de Integridade, a Diretoria Geral do Procon engajou-se com o tema, debatendo o funcionamento do Programa de Integridade em equipe e também com a Secont, bem como tomando as providências necessárias para seu adequado funcionamento.



Tem-se, portanto, que é possível apontar o comprometimento da Alta Administração do Procon com o Programa de Integridade da entidade, havendo viabilização de recursos humanos e materiais para o planejamento e execução das medidas de integridade e estando em curso medidas que visam trabalhar o tema com os servidores que atuam na entidade.

5. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA INTEGRIDADE

5.1. UNIDADE DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

A Lei 10.993/2019 traz como eixo estruturante do Programa de Integridade a existência de unidade responsável pela implementação e execução do Programa no órgão ou entidade.

Ainda, é previsto que

Art. 7º As tarefas de desenvolvimento, implementação, acompanhamento, monitoramento e gestão das ações e medidas previstas no Programa de Integridade competirão à Unidade Executora de Controle Interno (UECI) instituída por cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual, nos termos dispostos no Decreto Estadual nº 4.131-R/2017, ou a outra Unidade que venha a ser criada no âmbito da organização exclusivamente para este fim.

Parágrafo único. A Unidade Executora deve gozar de autonomia e independência para adotar todos os procedimentos e medidas necessários à plena consecução do Programa de Integridade, garantindo que todos os indícios de irregularidades sejam efetivamente apurados, ainda que envolvam outros setores ou membros da alta administração.

O Procon, embora tenha uma Unidade Executora de Controle Interno (UECI) estruturada e atuante, optou por instituir uma Comissão para tratar dos temas referentes ao Programa de Integridade.

Com isso, objetiva não sobrecarregar a UECI - garantindo a qualidade do trabalho de controle interno - e dar melhores condições para a construção, implementação e acompanhamento do Programa de Integridade.

5.2. COMISSÃO DE ÉTICA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

O Decreto Nº 1595-R, de 06 de Dezembro de 2005, que institui o Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo, prevê que

Art. 16. Os órgãos da Administração Pública Estadual direta, indireta/autárquica e fundacional, instituirão uma comissão de ética, com as seguintes competências:

I – atuar e decidir nos processos referentes à matéria ética;

II – requerer à autoridade maior do órgão ou entidade a aplicação das penalidades;

III – promover a manutenção de alto padrão ético;

IV – divulgar este Código de Ética;

V – assegurar continuidade, clareza e consistência no propósito da manutenção da ética;

VI – orientar e aconselhar os servidores sobre suas condutas éticas;

VII – elaborar o seu regimento interno, tendo como base o regimento padrão aprovado pelo Conselho Superior Estadual de Ética Pública. (Alterado pelo Decreto nº 1.826-R de 23/06/2006)

Art. 17. As comissões de ética serão integradas por 03 (três) servidores, sendo, no mínimo, 02 (dois) efetivos e respectivos suplentes, não podendo a escolha recair em servidor que tenha sofrido sanção disciplinar ou censura nos últimos 03 (três) anos.

§1º Deve-se considerar impedido o membro que tiver cônjuge, companheiros, afins e parentes até segundo grau, em processo ético conduzido pela comissão.

§2º A atuação no âmbito da Comissão de Ética não enseja qualquer remuneração para seus membros e os trabalhos nela desenvolvidos são considerados prestação de relevante serviço público.

§3º Os órgãos da Administração Pública Estadual que não possuem servidores efetivos poderão compor sua comissão de ética com servidores comissionados. (Nova redação dada pelo Decreto nº 1.826-R de 23/06/2006).

No Procon, a constituição da Comissão de Ética será realizada após a realização do concurso público para a autarquia, que encontra-se em fase de organização. Em



alinhamento com o Programa de Integridade, caberá à Comissão de Ética do Procon a elaboração do Código de Ética da Autarquia.

5.3. OUVIDORIA

A Lei Complementar Nº 373/2006 prevê que a Ouvidoria compõe a estrutura organizacional básica do Procon, competindo à ela “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.”

A ouvidoria do Procon integra a Rede de Ouvidoria Estadual, coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado, tendo como funções principais:

- a) Em nível operacional, atuar como canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, com integração ao Portal da Transparência, recebendo as demandas, processando as informações e respondendo ao usuário de forma eficiente e satisfatória, aumentando a confiabilidade do governo e fortalecendo a democracia;
- b) Em nível estratégico, atuar como instrumento de apoio gerencial, integrada ao controle interno, onde as informações encaminhadas pela sociedade serão utilizadas para produção de indicadores estratégicos visando subsidiar os gestores na elaboração de políticas públicas que permitam melhorar e ampliar os serviços prestados à sociedade⁴.

Como integrante do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado, compete à Ouvidoria do Procon:

- I. facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria;
- II. receber, examinar e registrar no SIG - Ouvidoria os elogios, sugestões, reclamações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;
- III. fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;

⁴ Cf. <https://ouvidoria.es.gov.br/modelo-de-atuacao>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

IV. resguardar o sigilo das informações recebidas com este caráter;

V. articular-se, sistematicamente, com a Ouvidoria-Geral do Estado, fornecendo respostas às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convidado;

VI. representar o órgão, entidade ou empresa junto à Secretaria responsável pelo guia de serviços para o cidadão capixaba e fornecer, mediante orientação desta, as informações referentes aos serviços públicos prestados por seu órgão, entidade ou empresa, mantendo-as permanentemente atualizadas;

VII. identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;

VIII. integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao sistema de ouvidoria;

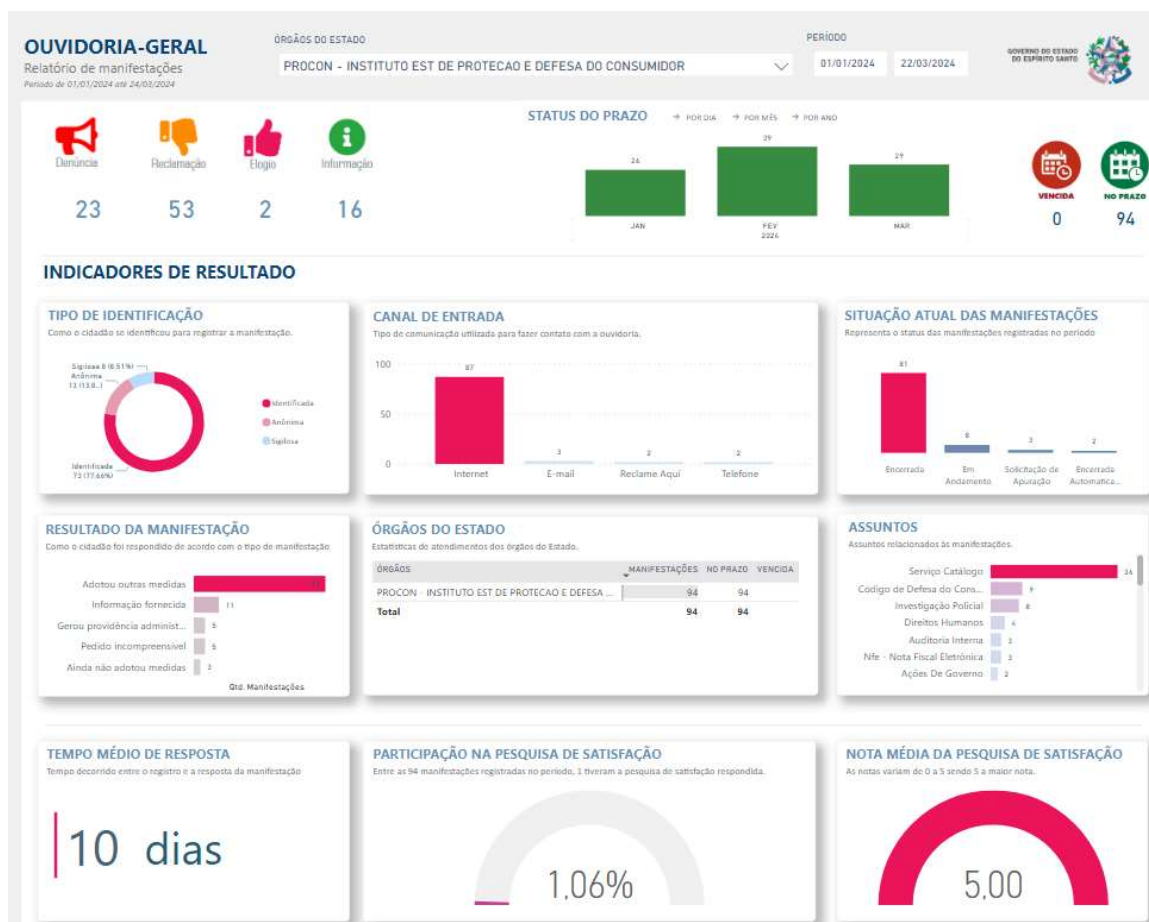
IX. encaminhar à área competente as sugestões, reclamações e denúncias que lhe forem apresentadas, acompanhando sua apreciação⁵.

No ano de 2024, o Procon respondeu a todas as manifestações recebidas via Ouvidoria no prazo, tendo como tempo médio de resposta $\frac{1}{3}$ do apontado como prazo de atendimento: tempo médio de resposta de 10 dias para prazos de atendimento de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias justificados.

⁵ Cf. <https://ouvidoria.es.gov.br/competencia>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES



A Ouvidoria é, ainda, responsável por processar os pedidos e disponibilizar informações para atendimento do disposto na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

O acionamento da Ouvidoria do Procon pode ser feito pelo site <https://ouvidoria.es.gov.br/>, havendo ainda a possibilidade de contato pelo email ouvidoria@procon.es.gov.br.

A supervisão externa é feita pela Ouvidoria Geral do Estado, que também estabelece os critérios e as formas de acompanhamento dos procedimentos de Ouvidoria.

5.4 UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO

A Unidade Executora de Controle Interno (UECI), prevista na Lei Complementar 856/2017 é a instância estabelecida para realizar ações de supervisão e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

monitoramento dos controles internos da gestão e elaborar o relatório e parecer conclusivo a ser analisado junto com as contas anuais da entidade pelo Tribunal de Contas.

O Decreto 4131/2017 trouxe regulamentação das competências da UECI:

Art. 3º São competências das UECIs:

I - 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;

II - Impulsionar e coordenar a elaboração das Normas de Procedimentos a cargo da Secretaria de Estado, Autarquia ou Fundação Pública a que estiver subordinada;

III - Realizar outras atividades de controle previstas em orientações normativas da SECONT e nas Resoluções do CONSECT.

A Resolução Nº 38/2021 do Conselho do Controle e da Transparência - Consect, utilizando a prerrogativa conferida no Decreto 4131/2017, trouxe a previsão das seguintes atividades a serem realizadas pela UECI:

Art. 1º. A Unidade Executora de Controle Interno, instância de segunda linha de defesa, estabelecida na estrutura organizacional do Órgão Executor de Controle Interno para realizar ações de supervisão e monitoramento dos controles internos da gestão, tratar de riscos, integridade e compliance, desenvolverá as seguintes atividades:

I. Executar ações de controle necessárias a subsidiar a elaboração do Relatório do Controle Interno - Reluci, integrante da Prestação de Contas dos administradores e responsáveis pela gestão de recursos públicos estaduais, a ser enviada ao Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

II. Impulsionar e coordenar a elaboração das Normas de Procedimentos a cargo da Secretaria de Estado, Autarquia ou Fundação Pública a que estiver subordinada administrativamente, em parceria com o Escritório Local de Processos e Inovação - ELPI, quando existir.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

III. Manter registro e acompanhar o atendimento às recomendações exaradas em relatórios de auditoria, inspeção e monitoramentos emitidos pela Secont, do plano de ação elaborado pela unidade gestora e seu atendimento, com evidências de sua ocorrência, ou manter registro das razões de divergência no entendimento das recomendações apontadas.

IV. Manter registro e acompanhar o atendimento às solicitações técnicas emitidas em trabalhos realizados pelos Auditores do Estado.

V. Apoiar a Secont e os Auditores do Estado nas ações de controle realizadas na unidade gestora a que estiver vinculada, quando formalmente requisitada.

VI. Realizar a avaliação prévia da instrução processual referente a licitações, pregões, convênios, termos de parceria, contratos de gestão, contratualizações da saúde e demais instrumentos congêneres, concessões e Parcerias Público Privadas - PPP e respectivos aditivos.

No Procon, a UECI foi instituída pela Instrução de Serviço N°001/2023. Na Instrução se prevê que a UECI poderá, no exercício de suas atribuições, requisitar diretamente informações, processos ou documentos a qualquer unidade ou servidor do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON/ES.

A estrutura, a composição e as formas de contato com a UECI estão disponíveis no endereço <https://procon.es.gov.br/sobre-a-ueci-procon>.

5.5 CORREGEDORIA

A Lei 847/2017 instituiu o Sistema de Correição do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo – SISCORES, que compreende as atividades relacionadas à prevenção, apuração de irregularidades, e aplicação das sanções cabíveis, no âmbito do Poder Executivo Estadual, por meio da instauração e condução dos procedimentos e processos correicionais.

Por possuírem competência processual estabelecida pelo art. 253, parágrafo único, da Lei Complementar 46/94, as Autarquias e Fundações Públicas, mesmo sem contar com corregedoria setorial própria, realizam procedimentos correicionais no



âmbito interno, preferencialmente por meio de comissões processantes permanentes, e encaminham informações gerenciais à SECONT.

6. GESTÃO DE RISCOS À INTEGRIDADE

6.1. CONCEITO DE RISCO À INTEGRIDADE

A Lei 10.993/2019 aponta que

Art. 8º A gestão de riscos associados ao tema da integridade consiste no processo de natureza permanente, estabelecido, direcionado e monitorado por cada órgão ou entidade, obedecida a metodologia criada pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT, que contempla as atividades de analisar, identificar, mapear, avaliar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar a organização, destinado a fornecer segurança razoável quanto à realização de seus objetivos.

A conceituação do que seja risco , bem como de seus fatores também é apontada na Lei:

Art. 2º Para os efeitos do disposto nesta Lei considera-se:

(...)

IV - risco de integridade: a vulnerabilidade institucional que pode favorecer ou facilitar práticas de corrupção, fraudes, subornos, irregularidades e quaisquer outros desvios éticos e de conduta;

V - fatores de risco: os motivos e as circunstâncias que podem ocasionar, causar ou incentivar condutas que violem a integridade;

6.2. TIPOLOGIAS DE RISCO À INTEGRIDADE

A Secont disponibiliza um Guia Prático para implementação de programas de integridade no qual se aponta que os riscos à integridade podem compreender, mas não somente, as seguintes situações:

Nº	Risco à Integridade	Descrição do Risco
R01	Nepotismo	Nomeação, designação, contratação ou alocação de familiar de Secretário de Estado ou de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Estado da Justiça

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

		para exercício de cargo em comissão ou função de confiança ou para prestação de serviços no órgão.
R02	Conflito de interesses	Caracteriza-se pelo exercício de atividades Incompatíveis com as atribuições do cargo, intermediação indevida de interesses privados, concessão de favores e privilégios ilegais a pessoa jurídica e recebimento de presentes/vantagens.
R03	Pressão interna ou externa ilegal ou antiética para influenciar agente público a atuar de maneira parcial ou sem autonomia técnica	Ser influenciado a agir de maneira parcial por pressões internas ou externas indevidas, normalmente ocorridas entre pares, por abuso de poder, por tráfico de influência ou constrangimento ilegal.
R04	Conduta profissional inadequada	Deixar de realizar as atribuições conferidas com profissionalismo, honestidade, imparcialidade, responsabilidade, seriedade, eficiência, qualidade e/ou urbanidade.
R05	Uso indevido de autoridade contra o exercício profissional, o patrimônio e a honra	Atentar contra a honra ou o patrimônio ou contra o exercício profissional com abuso ou desvio do poder hierárquico ou sem competência legal.
R06	Uso indevido e/ou manipulação de dados e informações	Caracteriza-se pela divulgação ou uso indevido de dados ou informações, alteração indevida de dados/informações ou restrição de publicidade/acesso a dados/informações.
R07	Desvio de pessoal e/ou recursos materiais	Desviar ou utilizar, em obra ou serviço particular, veículos, máquinas, equipamentos ou material de qualquer natureza, de propriedade ou à disposição de entidades públicas, bem como o trabalho de servidores públicos, empregados ou terceiros contratados por essas entidades para fins particulares ou para desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado
R08	Interferências externas e/ou políticas e/ou alterações no	Relacionados com mudanças de governo e/ou de políticas de governo que possam implicar em supressão de atribuições, esvaziamento do órgão e/ou desaparecimento por falta de recursos.



	cenário político	
R09	Corrupção, fraude ou emprego irregular de verbas públicas	Solicitação de recebimento de vantagem indevida, abuso de posição ou poder em favor de interesses privados, ilícitos contra a administração pública, previstos no ordenamento jurídico nacional, como, por exemplo, no Código Penal ou em leis específicas.

7. PLANO DE AÇÃO

Considerando os riscos elencados no tópico de tipologias de riscos à integridade, a estrutura de governança de integridade - a já existente e o que ainda é preciso implementar - e o conjunto de normas disponíveis para tratar do tema, apresentam-se as ações integrantes do Plano de Integridade para debelar o que se identifica como vulnerabilidade institucional.

Nº	RISCO	AÇÕES	RESPONSÁVEIS
1	Nepotismo	Os dispositivos legais sobre o tema devem ser observados pela Alta Administração da entidade, ficando as unidades de gestão de mão de obra e controle interno responsáveis por verificar a inexistência de casos de nepotismo direto ou cruzado. Trata-se de ação de execução imediata e constante , exigindo-se declaração de indicação de impedimentos futuros do servidor contratado a cada nova contratação.	O controle de pessoal é feito pela Gerência de Administração e Recursos Humanos (GARH).
2	Conflito de Interesses	Para tratar do tema, tem-se como ação trabalhar junto aos servidores do Procon os temas de ética e integridade, com realização de eventos sobre a importância do combate à corrupção e outros temas correlatos. Como ação próxima, será trabalhado o Plano de Integridade do Procon e o Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo aos servidores a partir de setembro de 2024 .	Unidade de Integridade e UECI.
3	Pressão interna ou	O Procon conta com normas de procedimento para parametrizar a atuação da entidade. Assim, qualquer	Ouvidoria, Alta Administração e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Estado da Justiça

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

	externa ilegal ou antiética para influenciar agente público a atuar de maneira parcial ou sem autonomia técnica	atuação fora do previsto deve ser identificada e tratada como desvio ético ou infração funcional. Em dezembro de 2024 serão revistas as normas de procedimento interno para aperfeiçoá-las. As decisões administrativas que podem resultar em sanções por violação às normas de proteção e defesa do consumidor estão sujeitas a controle pela Presidência da entidade, que funciona como instância recursal. Ouvidoria e estrutura de controle interno mantém canais abertos para receber notícias de desvios das normas de procedimento.	UECI.
4	Conduta profissional inadequada	Além do acompanhamento de todos os servidores por suas chefias imediatas e das chefias entre si, ouvidoria e estruturas de controle interno mantém canais abertos para receber relatos de condutas profissionais inadequadas. Será trabalhado o Plano de Integridade do Procon e do Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo aos servidores a partir setembro de 2024.	Gerências quanto a servidores a elas vinculados, Ouvidoria e UECI.
5	Uso indevido de autoridade contra o exercício profissional, o patrimônio e a honra	O Procon conta com normas de procedimento para parametrizar a atuação da entidade. Assim, qualquer atuação fora do previsto deve ser identificada e tratada como desvio ético ou infração funcional. Em dezembro de 2024 serão revistas as normas de procedimento interno para aperfeiçoá-las. Ouvidoria e estruturas de controle interno mantêm permanentemente canais abertos para receber reportes de desvios das normas de procedimento.	Ouvidoria, Alta Administração e UECI.
6	Uso indevido e/ou manipulação de dados e informações	Ao Encarregado Interno pelo Tratamento de Dados Pessoais cabe zelar pela observação permanente da Política de Privacidade do Procon-ES⁶. A Comissão responsável pela Política de Dados Abertos deve zelar, permanentemente, pela observação do Plano de Dados. O tema deve ser abordado nos eventos que tratem dos temas de ética e integridade.	Unidade de Integridade, UECI, Encarregado de dados e Comissão de Dados Abertos.

⁶ <https://procon.es.gov.br/tratamento-de-dados-pessoais>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Estado da Justiça

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

7	Desvio de pessoal e/ou recursos materiais	O Procon realiza prestação de contas, na qual se aponta o inventário de bens da entidade e a situação de pessoal. Os dados são compilados pela GARH no mês de dezembro e verificados pela UECI para integrarem o Relatório da Unidade Executora de Controle Interno – RELUCI. O Reluci tem previsão de realização anual, sendo o de 2024 finalizado em março de 2025.	GARH e UECI.
8	Interferências externas e/ou políticas e/ou alterações no cenário político	A existência e as atribuições do Procon são previstas na Lei Complementar 373/2006, cabendo à entidade o exercício de funções previstas na legislação federal. Para que não haja esvaziamento e desaparecimento do ente, a melhor medida profilática é o acompanhamento e avaliação de sua atuação pela sociedade, de modo que essa acompanhe a prestação de serviço e cobre que ela esteja sempre adequada. Trata-se de ação de execução imediata e constante.	Alta Administração.
9	Corrupção, fraude ou emprego irregular de verbas públicas	Documentos e informações do Procon devem circular através do Edocs e do email corporativo, com vistas a permitir o acompanhamento da regularidade das atividades. Em dezembro de 2024 serão revistas as normas de procedimento interno para aperfeiçoá-las. A UECI realiza o acompanhamento das contas e elabora o Relatório da Unidade Executora de Controle Interno – RELUCI, no qual verifica a regularidade dos procedimentos da entidade. O Reluci tem previsão de realização anual, sendo o de 2024 finalizado em março de 2025. Além do acompanhamento de todos os servidores por suas chefias imediatas e das chefias entre si, ouvidoria e estruturas de controle interno mantém permanentemente canais abertos para receber relatos de condutas profissionais inadequadas.	Gerências quanto a servidores a elas vinculados, Ouvidoria e UECI.

Merece ser, ainda, apontada a realização de relatórios periódicos acerca do funcionamento e da situação organizacional do Procon apresentados



periodicamente para avaliação pelo Conselho Estadual de Defesa do Consumidor – CONDECON⁷ e pelo Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FEDC⁸.

Tanto para o CONDECON quanto para o FEDC a legislação prevê a realização de reuniões, em caráter ordinário, a cada 3 (três) meses.

7.1. MONITORAMENTO DO PLANO DE INTEGRIDADE

A Lei 10.993/2019 estabelece, em seu Art. 10, que o órgão ou entidade deverão elaborar um plano de monitoramento que viabilize a aferição da efetividade da implantação do Programa de Integridade e que permita a identificação tempestiva de falhas e pontos passíveis de aprimoramento, de modo a garantir que a organização responda prontamente a novos riscos de integridade que venham a ser identificados.

O monitoramento deve ser realizado com análise e coleta de informações acerca da atuação e do funcionamento do órgão ou entidade, tais como:

- I - relatórios regulares sobre as rotinas do Programa;
- II - tendências verificadas nas reclamações dos usuários dos serviços do órgão ou entidade; e
- III - informações obtidas a partir do canal de denúncias.

Há, ainda, a recomendação de que a Unidade Executora do Programa de Integridade realize entrevistas ou testes periódicos com servidores, colaboradores, fornecedores de bens e prestadores de serviços para avaliar se estão todos cientes dos valores e políticas que orientam a atuação do órgão ou entidade, se seguem os procedimentos estipulados e se os treinamentos têm propiciado resultados práticos satisfatórios.

⁷ Competência, composição e funcionamento do CONDECON estão previstos na Lei 9.091/2008.

⁸ O Conselho Diretor do FEDC é regido pela Lei Complementar 82/1996.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Justiça
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

Caso sejam identificados pelas estratégias de monitoramento o não cumprimento de regras ou a existência de falhas que estejam dificultando o alcance dos resultados esperados, o órgão ou entidade deverá prontamente adotar as providências necessárias à solução dos problemas encontrados.

Diante disso, aponta-se como ações de monitoramento do Plano de Integridade:

AÇÃO DE MONITORAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO/PERIODICIDADE
Monitoramento das ações propostas no Plano de Integridade.	Unidade de Integridade	Após o prazo apontado em cada uma das ações da tabela anterior. Para as ações de execução constante, quadrimestralmente.
Acompanhamento dos canais de Ouvidoria quanto ao recebimento de manifestações em relação ao tema Integridade.	Unidade de Integridade e UECI	Trimestralmente.
Avaliação e revisão do Plano de Integridade	Unidade de Integridade	Anualmente
Elaboração e aprovação de nova versão do Plano de Integridade	Unidade de Integridade	Bianualmente

A implementação do Programa de Integridade do Procon não se esgota no apontado neste Plano. Pelo contrário, o que se apresenta inicia um trabalho que visa tornar cada vez mais transparentes e suscetíveis de controle, interno e externo, as atividades da Autarquia.

O objetivo é que a próxima versão do Plano de Integridade, que se espera entregar em **dezembro de 2025**, possa conter consistente relatório de atividades do Programa de Integridade, com a capacidade de demonstrar a solidificação dos trabalhos que foram iniciados nesta primeira versão.