



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - FEDC



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

RELATÓRIO DE GESTÃO

2019



ROGERIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE - PROCON/ES

ANDRÉA MUNHÓS FERREIRA BARROSO
DIRETORA JURÍDICA - PROCON/ES

ALVARO ARAUJO VALENTIM
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO - PROCON/ES

**SUMÁRIO**

INTRODUÇÃO.....	8
1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS GERAIS.....	10
1.1. Identificação Institucional.....	10
1.2. Finalidade.....	11
1.3. Organograma Funcional e Estrutura do PROCON-ES.....	11/12
1.3.1. Organograma Funcional.....	11/12
1.3.2. Estrutura do PROCON-ES.....	13
1.3.2.1. Cargos Comissionados.....	14
1.4. Macroprocessos.....	15
1.4.1. Macroprocessos Finalísticos.....	15
1.4.2. Macroprocessos de Apoio.....	16
1.5. Principais Parceiros.....	17
2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE E RESULTADOS ALCANÇADOS.....	200
2.1. Descrição Sintética da Estratégia Institucional.....	200
2.2. PPA e Principais Objetivos Estratégicos.....	200
2.3. Programação Orçamentária e Financeira e Resultados Alcançados.....	222
2.3.1. Programação Orçamentária e Financeira.....	222
2.3.2. Resultados Alcançados.....	244
2.3.2.1. Municipalização do SINDEC e Criação de Procons Municipais.....	244
2.3.2.2. Treinamento para os Procon's Municipais.....	277
2.3.2.3. Atendimento aos Consumidores.....	27
2.3.2.4. Fiscalização.....	31
2.3.2.5. Sanções Administrativas.....	32
2.3.2.6. Ação Social.....	35
2.3.2.7. Ciclo de Palestra.....	35
2.3.2.8. I Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor.....	35
2.3.2.9. Parcerias.....	35
2.3.2.9.1. Termo de Cooperação com o SEBRAE e a ADERES.....	35
2.3.2.9.2. Termo de Cooperação com a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo.....	36
2.3.2.9.3. Termo de Cooperação com a Junta Comercial do Espírito Santo.....	36
2.3.2.9.4. Termo de Cooperação Fiscal Consumidor.....	36
2.3.2.10. Informação e Educação.....	36
2.3.2.11. Nova Sede.....	36
2.3.2.12. CasaCor.....	37
2.3.2.13. Aplicativo.....	37
3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E DE AUTOCONTROLE DA GESTÃO.....	37
3.2. Estrutura e Atividades de Correição.....	39
4. TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA.....	39
4.1. Execução das Despesas.....	39
4.1.1. Ações de Programa Orçamentário e Financeiro.....	39
4.1.2. Programação das Despesas.....	46
5. GESTÃO DE PESSOAS E CUSTOS RELACIONADOS.....	47
5.1. Estrutura de Pessoal da Unidade.....	47
5.1.1. Demonstração da Força de Trabalho à Disposição da Unidade Jurisdicionada.....	48
5.1.1.1. Lotação.....	48
5.1.1.2. Situações que Reduzem a Força de Trabalho.....	48
5.1.1.3. Qualificação da Força de Trabalho.....	48
5.1.1.4. Estrutura de Cargos e Funções.....	48
5.1.1.5. Composição do Quadro de Estagiários.....	49
5.1.1.6. Serviços de Limpeza e Higiene e Vigilância Ostensiva 2018.....	49
6. GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO E IMOBILIÁRIO.....	50
6.1. Gestão de Frota de Veículos Próprios e Contratados.....	50
6.2. Gestão de Patrimônio Imobiliário.....	51
6.3. Gestão de Patrimônio Mobiliário.....	51
6.3.1. Almoxarifado de Bens de Consumo.....	51
6.3.2. Bens Patrimoniais Móveis.....	51
7. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	51
8. DESAFIOS PARA 2019.....	52



LISTA DE QUADROS

Quadro 1.1 – Identificação Institucional.....	10
Quadro 5.1.1.1 – Força de Trabalho da Unidade	48
Quadro 5.1.1.4 – Detalhamento da Estrutura de Cargos em Comissão e Funções Gratificadas da UJ ano 2019	48
Quadro 5.1.1.5 – Composição do Quadro de Estagiários.....	49
Quadro 5.1.1.6 – Contratos de Prestação de Serviços de Limpeza e Higiene e Vigilância Ostensiva ano 2019	49

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Composição dos Cargos Comissionados Ocupados.....	14
Tabela 2 - Macroprocessos Finalísticos	15
Tabela 3 - Macroprocessos de Apoio	16
Tabela 4 - Órgãos Parceiros Pertencentes aos Conselhos	17
Tabela 5 - Procons Municipais com Cooperação Técnica	17
Tabela 6 - Parceria com Instituições Governamentais do Estado	19
Tabela 7 - Instituições Parceiras de Outros Estados e da União.....	200
Tabela 8 - PPA - Programas de Apoio às Políticas Públicas e Áreas Especiais	200
Tabela 9 - PPA - Programas Finalísticos	21
Tabela 10 - Programação Orçamentária 2019 - FEDC.....	22
Tabela 11 - Programação Orçamentária 2019 – PROCON/ES	23
Tabela 12 - Equipamentos doados	25
Tabela 13 – Municipalização até dezembro de 2019.....	26
Tabela 14 – Treinamentos realizados para PROCON'S Municipais.....	27
Tabela 15 – Total de Atendimentos até dezembro de 2019	27
Tabela 16 – Atendimentos por assuntos	28
Tabela 17 - Audiências de conciliação.....	28
Tabela 18 – Reclamações Finalizadas.....	29
Tabela 19 – Atendimentos por área CONSUMIDOR.GOV	30
Tabela 20 - Quantidade de estabelecimentos fiscalizados em 2019.....	31
Tabela 21 - Fiscalização - Ações por ramo de atividade.....	31
Tabela 22 – Legendas	32
Tabela 23 - Análises Realizadas	33
Tabela 24 – Ações de Programa Orçamentário 2019– FEDC/ES	39
Tabela 25 – Ações de Programa Orçamentário 2019– PROCON/ES	43
Tabela 26 – Tabela sintética da programação/execução orçamentária – PROCON/ES – UG 460202.....	46
Tabela 27 - Tabela sintética da programação/execução orçamentária – FEDC/ES – UG 460904.....	47
Tabela 28 - Frota de veículos	50
Tabela 29 - Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2019	51
Tabela 30 - Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2019	52



LISTA DE FIGURAS

Imagem 1 - Organograma do PROCON-ES.....	112
Imagem 2 – Municipalização.....	25
Imagem 3 - Evolução do número de atendimentos.....	28
Imagem 4 - Consumidor.Gov.....	29
Imagem 5 - Gráfico de Reclamações do Consumidor.Gov	29
Imagem 6 - Resolutividade de atendimentos.....	30
Imagem 7 - Ação fiscalizatória.....	31
Imagem 8 - Ação social.....	35
Imagem 9 - Palestra	35
Imagem 10 - I Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor.....	35
Imagem 11 – Fiscal consumidor	36
Imagem 12 – Ação educativa.....	36
Imagens 13 - Atual sede do PROCON/ES.....	36
Imagens 14 - Casacor.....	37
Imagens 15 - App PROCON/ES.....	37
Imagem 16 - Execução orçamentária PROCON/ES 2019.....	46
Imagem 17 - Execução orçamentária FEDC/ES 2019.....	47

**LISTA DE SIGLAS**

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



INTRODUÇÃO

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

O presente relatório foi elaborado em 2020, sendo imperioso destacar que o ano de 2019 exigiu austeridade para equilibrar as contas públicas. Por esse motivo, o PROCON - ES perseverou a redução de gastos iniciada em 2015, com contratos e custeio, em atendimento ao Decreto Estadual nº 3922-R e Resolução 4. O papel da Direção desta Autarquia foi de prestar serviços de excelência aos consumidores capixabas, por meio de atendimento integrado e humanizado, atuando com dedicação, entusiasmo, respeito e pelo menor custo.

Foram realizadas importantes ações para beneficiar o consumidor e garantir melhores condições para o exercício da cidadania. Nesse ponto, é imperioso mencionar os seguintes programas desenvolvidos durante o ano: treinamento e Municipalização dos Procon's Municipais no Estado em parceria com a Escola de Serviço Público do Espírito Santo (ESESP), ações sociais, palestras, I Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor e diversas ações fiscalizatórias.

O Relatório foi dividido em 8 tópicos:

1. Identificação e atributos gerais
2. Planejamento da unidade e resultados alcançados
3. Estrutura de governança e de autocontrole da gestão
4. Tópicos especiais da execução orçamentária e financeira
5. Gestão de pessoas e custos relacionados
6. Gestão de patrimônio mobiliário e imobiliário
7. Gestão da tecnologia da informação
8. Desafios para 2020

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

O item 2 (Planejamento da unidade e resultados alcançados) aborda aspectos estratégicos da gestão. Nesse item são apresentados os resultados alcançados no exercício de 2019 e o planejamento da Unidade para o exercício de 2020.

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

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

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

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

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



Por fim, no item 8 (Desafios para 2020) 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 2019, como forma de prestação de contas para a sociedade e para os órgãos de controle, bem como apresentar um documento norteador para a política de defesa do consumidor no Espírito Santo.



1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS GERAIS

1.1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

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

QUADRO 1.1 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA			
Poder e Órgão de Vinculação			
Poder: Executivo			
Órgão de Vinculação: Secretaria de Estado de Justiça			UG: 460101
Identificação da Unidade Jurisdicionada Agregadora			
Denominação Completa: Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor			
Denominação Abreviada: PROCON-ES			
UG: 460202			
Natureza Jurídica: Autarquia		CNPJ: 08.109.446/0001-60	
Principal Atividade: Administração Pública em Geral			Código CNAE: 84.11-6
Telefones/Fax de Contato:	(027)3132-1845	(027)3381-6230	
Endereço Eletrônico: diretoria@procon.es.gov.br			
Página na Internet: http://www.procon.es.gov.br			
Endereço Postal: Av. Princesa Isabel, 599 – 4º, 9º e 10º andares – Ed. Março – CEP-29.010-361 – Centro-Vitória-ES			
Identificação das Unidades Jurisdicionadas Agregadas			
Número de Ordem: 1			
Denominação Completa: Fundo Estadual de Defesa do Consumidor			
Denominação Abreviada: FEDC			
			UG: 460904
Natureza Jurídica: Fundos		CNPJ: 02.397.642/0001-00	
Principal Atividade: Administração Pública em Geral			Código CNAE: 84.11-6
Telefones/Fax de Contato:	(027)3132-1845	(027)3381-6230	
E-mail: diretoria@procon.es.gov.br			
Página na Internet: http://www.procon.es.gov.br			
Endereço Postal: Av. Princesa Isabel, 599 – 4º, 9º e 10º andares – Ed. Março – CEP-29.010-361 – Centro-Vitória-ES			
Normas Relacionadas às Unidades Jurisdicionadas Agregadora e Agregadas			
PROCON-ES:			
FEDC	•	Instituído pela LC 373/06;	
		Alterada estrutura através dos Decretos 1.728-R de 24/08/2006, 1953-R de 29/10/2007 e 3030-R, de 13/06/2012.	
	•	Lei Complementar Nº 723/2013 - Institui o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores PROCON-ES	
FEDC	•	Lei Complementar Nº 82/96 – Cria o Fundo Estadual de Defesa do	
		Consumidor	
	•	Decreto Nº 4.033 –N, de 10/10/1996 - Regulamenta o Fundo Estadual de	
		Defesa do Consumidor.	
FEDC	•	Lei Complementar Nº 779/2014 – Altera os artigos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º e 7º da Lei	
		Complementar de nº 82.	

1.2. FINALIDADE

Criado em 1983 através da Lei 3.565, juntamente com o CONDECON – Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, responsável pela elaboração e coordenação da Política Estadual de



Defesa do Consumidor, o PROCON-ES – Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor do Estado do Espírito Santo, órgão integrante da Administração Direta, tinha a responsabilidade de aplicar as decisões do CONDECON.

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

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

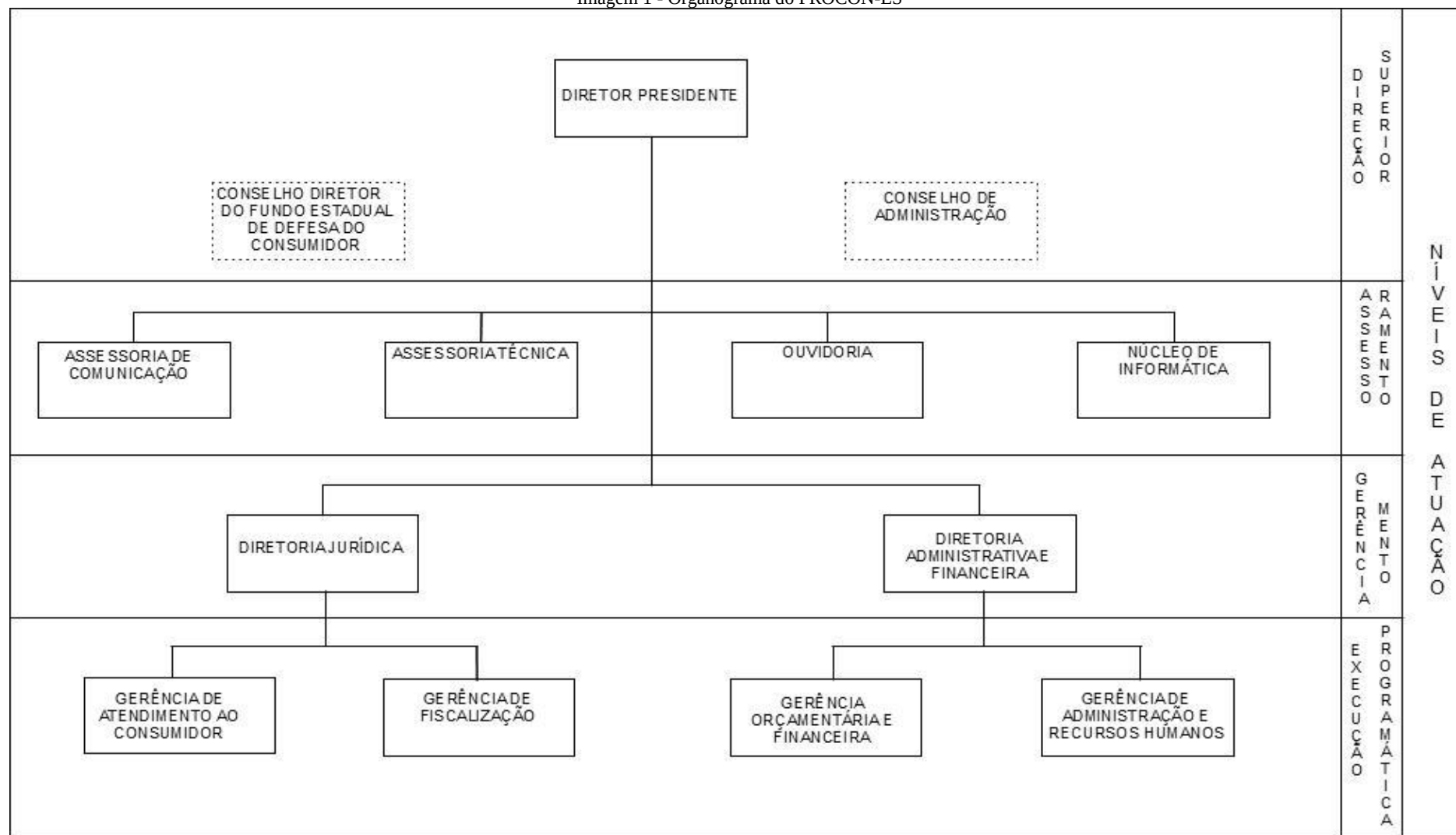
Desde o ano de 2005, ainda sob a gestão direta da SEJUS, o PROCON-ES e o CINDEC ocupam 03(três) andares do Ed. Março, situado na Av. Princesa Isabel 599, centro – Vitória – ES e, a partir de Dezembro de 2015, ocorreu a reestruturação da Sede, ocupando atualmente os 4º, 9º e 10º andares, em que além da estrutura de Diretoria e Administração, oferece aos consumidores amplo atendimento presencial, setores de cálculo, conciliação e atendimento eletrônico, dinamizado, oferecendo comodidade e privacidade na realização dos atendimentos, podendo realizar fiscalizações em todo o Estado, estabelecer postos de atendimento ao consumidor nos demais municípios.

1.3. ORGANOGRAMA FUNCIONAL E ESTRUTURA DO PROCON-ES

1.3.1. ORGANOGRAMA FUNCIONAL



Imagem 1 - Organograma do PROCON-ES





1.3.2. ESTRUTURA DO PROCON-ES

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

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

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

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

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

À **Assessoria de Comunicação** compete estabelecer o canal de comunicação entre o PROCON-ES e os meios de comunicação locais e nacionais; elaborar material institucional; encaminhar matérias à imprensa escrita e falada; assessorar os diretores 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.

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.

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



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

À **Gerência de Atendimento ao Consumidor** compete coordenar e controlar os trabalhos nas diversas etapas de atendimento jurídico ao consumidor e dos processos administrativos; promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, prestar, por telefone, via “e-mail” ou pessoalmente, informações, orientações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos e no caso de questão de competência de outro ente, encaminhá-lo ao órgão consentâneo; adotar os encaminhamentos pertinentes, reconciliação, instauração, abertura e autuação de processo administrativo, promover despacho saneador, designar pauta; acompanhar com zelo o registro e o fluxo de processos administrativos, imprimir celeridade na movimentação dos feitos, objetivando rapidez na composição dos conflitos 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 física e jurídica com processos de autos de infração, na forma da legislação; solicitar o comparecimento das partes envolvidas para esclarecimento, formalizando quando possível, acordos ou conciliações, mediante a lavratura de termo próprio.

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

1.3.2.1. CARGOS COMISSIONADOS

Atualmente, existem 45 (quarenta e cinco) cargos comissionados na estrutura do PROCON-ES:

Tabela 1 - Composição dos Cargos Comissionados Ocupados

QTD	Nomenclatura	Referencia	Salário
1	Diretor Presidente	QCE-01	9.638,30
1	Diretor Administrativo e Financeiro	QCE-02	8.172,40
1	Diretor Jurídico	QCE-02	8.172,40
1	Gerente de Administração e Recursos Humanos	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Atendimento	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Fiscalização	PRO -03	3.742,63
1	Gerente Orçamentário e Financeiro	PRO -03	3.742,63
7	Agente de Serviços Técnicos	PRO -04	2.495,10
1	Assessor de Imprensa	PRO -04	2.495,10
6	Assessor Especial II	PRO -04	2.495,10
4	Assessor Jurídico	PRO -04	2.495,10



1	Ouvidor	PRO -04	2.495,10
12	Assessor Técnico	PRO -05	1.525,98
1	Secretária do FEDC	PRO-05	1.525,98
2	Secretária	PRO -05	1.525,98
4	Motorista de Gabinete IV	PRO -07	901,94
TOTAL		45	

1.4. MACROPROCESSOS

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

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

1.4.1. MACROPROCESSOS FINALISTICOS

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

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

Tabela 2 - Macroprocessos Finalísticos

Macroprocesso	Objetivo	Processo	Subprocessos
1- 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.	1-Atendimento Presencial	1- Prestar informações e orientações sobre os direitos do consumidor; 2- Efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais; 3- Realizar tentativas de solução de conflitos de forma preliminar, por contato telefônico; 4- Expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado; 5- Receber a autuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços; 6- Receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.
		2-Atendimento Eletrônico	1- Disponibilizar plataforma WEB 2- Cadastro do consumidor 3- Análise do técnico
		3-Atendimento por Correspondência	1- A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no PROCON 2- Análise da reclamação
		4-Atendimento Telefônico	1- Recebimento da consulta ou denúncia 2- Encaminhamento de denúncias para a gerência competente
		5- Carta de Informação Preliminar	1- Expedição da CIP para o fornecedor 2- Resposta do fornecedor em 10 dias 3- Conversão da CIP em reclamação administrativa (caso necessário)
2- Gestão Audiências	Promover a solução do conflito entre o reclamante e o fornecedor reclamado mediante o uso dos métodos e	1-Audiências de auto composição	1- Negociação Assistida 2- Conciliação



	técnicas adequados às particularidades do caso concreto		3- Mediação
3- Gestão do Cadastro de Reclamações Fundamentadas	Elaborar o cadastro de reclamações contra fornecedores, devendo o PROCON/ES assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº. 8.078/90.	1-Cadastro De Reclamações Fundamentadas	1- Classificar/ Baixar as reclamações no SINDEC 2- Auditar os processos no SINDEC 3- Elaborar o cadastro – gerando as listas 4- Publicar o cadastro
4- Gestão de Fiscalização	Realizar fiscalizações por Agentes de Fiscalização, devidamente credenciados mediante cédula de identificação fiscal, vinculados ao PROCON/ES em atuação na Gerência de Fiscalização.	1-Realizar Fiscalizações em todo o território do Espírito Santo	1- Lavrar Auto de Constatação 2- Lavrar Auto de Infração 3- Lavrar Auto de Apreensão 4- Lavrar Termo de Depósito
5- Gestão de Processos Administrativos	Instaurar processo administrativo, de que trata o artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97 mediante reclamação do interessado ou por iniciativa do próprio agente competente.	1-Instaurar Processo Administrativo	1- Análise pela DIJUR de reclamações de caráter individual 2- Análise de reclamações de práticas infrativas continuadas. 3- Reunião de reclamações contra o mesmo fornecedor 4- Instauração de processos de ofício 5- Notificação aos fornecedores 6- Análise e julgamento das defesas 7- Aplicação de penas 8- Conversão de pena de multa em assinatura de TAC

1.4.2. MACROPROCESSOS DE APOIO

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

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

Tabela 3 - Macroprocessos de Apoio

Macroprocesso	Objetivo	Processo	Subprocessos
1- Gestão de Recursos Humanos	Administrar e Capacitar os Recursos Humanos do PROCON-ES	1- Administração de Pessoal	1- Controle de folha de pagamento 2- Dimensionamento e alocação de pessoal 3- Administração de direitos e vantagens 4- Controle de frequência 5- Controle de Férias e abonos 6- Controle de Benefícios
		2- Admissão de Pessoal	1- Concurso Público 2- Nomeação e posse 3- Exoneração 4- Programa de estágio
		3- Capacitação	5- Capacitação e treinamento de pessoal 6-
2- Gestão de Bens e Serviços	Administrar e gerir a logística, suprimentos e serviços do PROCON-ES	1- Administração de Materiais	1- Aquisição de bens móveis 2- Aquisição de Materiais de consumo 3- Controle de Almoarifado e patrimônio
		2- Administração de contratos e convênios	1- Controle e fiscalização de contratos 2- Controle e fiscalização de convênios e parcerias
		3- Administração de logística e infraestrutura	1- Transporte e frota 2- Unidade Móvel 3- Manutenção predial
3- Gestão Orçamentária e Financeira	Administrar e controlar a gestão orçamentária e financeira do PROCON-ES	1- Administração e gestão orçamentária	1- Elaboração e acompanhamento da execução orçamentária anual do PROCON-ES 2- Elaboração e acompanhamento da execução orçamentária anual do FEDC
		2- Administração e gestão financeira	1- Acompanhamento e registro das receitas 2- Acompanhamento e registro das despesas 3- Acompanhamento e controle de multas
4- Gestão de TI	Administrar e implementar processos e rotinas de TI	1- Administração de infraestrutura e segurança	1- Gestão da infraestrutura de rede lógica 2- Gestão do parque tecnológico 3- Gerir a infraestrutura de segurança da



			informação
			1- Gestão de sistemas internos do PROCON-ES 2- Gestão e apoio a implantação e manutenção do SINDEC
5- Gestão de Comunicação	Administrar e coordenar as ações de comunicação institucional	2- Comunicação e divulgação institucional	1- Gestão e divulgação da imagem institucional 2- Gestão de material de divulgação e educação 3- Gestão de eventos

1.5. PRINCIPAIS PARCEIROS

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

Tabela 4 - Órgãos parceiros pertencentes aos Conselhos

ÓRGÃO PARCEIRO	CONSELHO
Assembleia Legislativa - Comissão de Defesa do Consumidor e Meio Ambiente	CONDECON
CADC	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
DECON	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
Defensoria Pública	CONDECON
Departamento de Direito da UFES	CONDECON
FAMOPES	CONDECON, FEDC
IPEM/ES	CONDECON
OAB/ES	CONDECON
PGE	CONDECON
SEAG	CONDECON
SEFAZ	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
SEJUS	CONDECON, FEDC, CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.
SEP	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
SETUR	CONDECON
Vigilância Sanitária Estadual	CONDECON, FEDC

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

Tabela 5 – PROCON's Municipais com cooperação técnica

ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
PROCON ASSEMBLEIA	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Alegre	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Afonso Claudio	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Alfredo Chaves	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Anchieta	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022



ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
PROCON Municipal de Aracruz	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Baixo Guandu	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Boa Esperança	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Cachoeiro de Itapemirim	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Cariacica	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Castelo	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Colatina	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Divino São Lourenço	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Domingos Martins	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal Fundão	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Guaçuí	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Guarapari	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Ibatiba	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Itapemirim	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Linhares	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Maratáizes	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Nova Venécia	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Presidente Kennedy	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Pinheiros	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Piúma	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor –	31/12/2022



ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
	SINDEC	
PROCON Municipal de São Mateus	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de São Gabriel da Palha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Serra	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Viana	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Vila Velha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Venda Nova do Imigrante	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Vitória	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Montanha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2020
PROCON Municipal de Santa Maria de Jetibá	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Mimoso do Sul	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Pancas	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON RIO BANANAL	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Sooretama	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022
PROCON Municipal de Pedro Canário	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2022

Existem ainda parcerias formais com outras instituições governamentais do Estado, visando à aplicação e execução de políticas voltadas à Defesa do Consumidor:

Tabela 6 - Parceria com instituições governamentais do Estado

ÓRGÃO/INSTITUIÇÃO	OBJETO	VIGÊNCIA
IDAF - Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do ES	Cessão de uso do 4º andar do Ed. Março no centro de Vitória - ES para expansão da sede do PROCON Mútua assistência e cooperação no desenvolvimento de ações e projetos de interesse comum em prol da proteção e defesa do consumidor. (<u>Ações Fiscalizatórias.</u>)	04/05/2020
Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP		23/11/2019



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

Tabela 7 - Instituições parceiras de outros Estados e da União

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

2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE E RESULTADOS ALCANÇADOS

2.1. DESCRIÇÃO SINTÉTICA DA ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL

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

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

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

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

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

2.2. PPA E PRINCIPAIS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O PPA 2016/2019 do PROCON-ES é composto por programas apoio e finalísticos, assim distribuídos:

Tabela 8 - PPA - Programas de apoio às Políticas Públicas e Áreas Especiais

Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
0800	Apoio Administrativo	Promover Ações de Apoio Governamental no Âmbito do Poder Executivo	Órgãos Públicos Estaduais das Administrações Direta e Indireta do Poder Executivo
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
823	Contribuição patronal ao Fundo Previdenciário	Cumprir com obrigações estabelecidas no inciso III, artigo 40, da Lei Complementar Nº 282, de 22/04/2004.	Contribuição efetuada
824	Contribuição previdenciária complementar	Cumprir com obrigações estabelecidas no § 1º, artigo 40, da Lei Complementar nº 282, de 22/04/2004.	Contribuição efetuada
2827	Administração da Unidade	Promover os meios administrativos para a gestão dos programas e ações da instituição e para o funcionamento da unidade.	Unidade mantida
1825	Aquisição e renovação da frota	Adquirir e renovar frota de veículos para a instituição	Veículo adquirido
1826	Aquisição, construção,	Garantir imóveis e infraestrutura adequado ao funcionamento da	Em Andamento



	ampliação e reforma de imóveis	instituição com a Realocação da Sede em um ambiente Dinâmico e mais confortável ao consumidor e necessária para redução de gastos, conforme decreto Estadual nº 3922-R.	
2829	Divulgação institucional	Divulgar as ações de governo, como forma de proporcionar maior transparência à população.	Ação veiculada
2828	Remuneração de pessoal ativo	Remunerar o pessoal ativo da instituição	Pessoal remunerado
Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
0694	Melhoria da gestão pública e valorização do servidor	Aperfeiçoar e consolidar a gestão pública, aprimorando, organizando, controlando serviços e tornando a administração pública mais ágil, eficiente e eficaz com os servidores valorizados e comprometidos com a ética, o profissionalismo e a qualidade dos serviços públicos.	Estado e sociedade
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
4820	Capacitação e treinamento de recursos humanos	Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição, por meio de formação e melhoria contínua de seus servidores.	Servidor capacitado e treinado
1827	Realização de concurso público	Realizar processo seletivo para provimento de cargos públicos do quadro de pessoal da instituição.	Profissional nomeado

Tabela 9 - PPA - Programas Finalísticos

Ação			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
2827	Mutirão de Negociação de Dívidas.	Possibilitar aos consumidores capixabas a negociação de dívidas em um cenário econômico desfavorável.	Consumidores capixabas
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
2822	Campanhas Educativas	Informar, orientar, avisar, prevenir ou alterar a população, proporcionando o conhecimento dos direitos básicos do consumidor, de forma a garantir a harmonização das relações de consumo em consonância com o programa consumidor cidadão.	Campanha realizada
Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
294	Modernização Administrativa e Tecnológica do Procon-ES	Reestruturar e modernizar administrativa e tecnologicamente os serviços prestados pelo sistema estadual de defesa do consumidor, visando garantir uma melhor qualidade de produtos e de prestação de serviços.	Consumidores capixabas
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
1820	Informatização dos Procon's	Adquirir equipamentos para informatização, de forma a dar suporte à modernização administrativa e tecnológica do órgão.	Unidade informatizada
1821	Apoio à aquisição de equipamentos mobiliários para Procon's Municipais.	Adquirir equipamentos mobiliários para escritórios, de forma a dar suporte à modernização administrativa e tecnológica do órgão.	Unidade equipada

Dos programas finalísticos do PROCON/ES, para o exercício de 2019 foram previstas as seguintes ações:

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



- ✓ Ação de Cidadania;

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

- ✓ Continuação do Plano de Gestão Documental.

2.3. PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA E RESULTADOS ALCANÇADOS.

2.3.1. PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

Para o exercício de 2019, o FEDC/ES apresentou a seguinte programação orçamentária:

Tabela 10 – Programação Orçamentária 2019 – FEDC

460904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		
DOTAÇÃO INICIAL	FONTE	2.663.000,00
1093 - MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DO PROCON	0159000018	355.000,00
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0159000018	5.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	100.000,00
449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0159000018	0
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159000018	250.000,00
1178 - ESTUDOS E PESQUISAS DE POLÍTICAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR	0159000018	188.000,00
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0159000018	20.000,00
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0159000018	8.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	80.000,00
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0159000018	30.000,00
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159000018	50.000,00
2072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS	0159000018	260.000,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0159000018	0
339032 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	0159000018	0
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0159000018	25.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	200.000,00
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0159000018	35.000,00
2077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	0159000018	180.000,00
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0159000018	25.000,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0159000018	40.000,00
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0159000018	30.000,00
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0159000018	5.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	80.000,00
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0159000018	0
2431 - COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	0159000018	245.000,00
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0159000018	25.000,00
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0159000018	10.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	80.000,00
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0159000018	50.000,00
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0159000018	0
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159000018	80.000,00



3845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	0159000018	245.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	45.000,00
449051 - OBRAS E INSTALAÇÕES	0159000018	200.000,00
449061 - AQUISIÇÃO DE IMÓVEIS	0159000018	0
4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	0159000018	1.190.000,00
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0159000018	45.000,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0159000018	0
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0159000018	0
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0159000018	0
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	0159000018	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	603.000,00
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0159000018	0
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0159000018	0
339093 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	0159000018	150.000,00
339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0159000018	7.000,00
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159000018	385.000,00
Total		2.663.000,00

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

460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	FONTE	Dotação Inicial
		3.278.016,00
0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	0101000000	3.000,00
339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	0101000000	3.000,00
2070 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE	0101000000	1.085.616,00
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0101000000	20.000,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0101000000	17.000,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0271000000	6.000,00
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0101000000	10.000,00
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0101000000	140.000,00
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	0101000000	5.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0101000000	478.745,00
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0101000000	0
339046 - AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	0101000000	200.525,00
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0101000000	13.000,00
339049 - AUXÍLIO-TRANSPORTE	0101000000	64.836,00
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0101000000	1.500,00
339093 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	0101000000	0
339130 - MATERIAL DE CONSUMO	0101000000	1.500,00
339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0101000000	115.000,00
339140 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0101000000	5.510,00
449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0101000000	0
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0101000000	7.000,00
2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	0101000000	95.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA		95.000,00



2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	0101000000	2.084.400,00
319011 - VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	0101000000	1.679.400,00
319013 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	0101000000	350.000,00
319016 - OUTRAS DESPESAS VARIÁVEIS - PESSOAL CIVIL	0101000000	10.000,00
319092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0101000000	15.000,00
319094 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES TRABALHISTAS	0101000000	30.000,00
319096 - RESSARCIMENTO DE DESPESAS DE PESSOAL REQUISITADO	0101000000	0
319113 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	0101000000	0
2431 - COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	0101000000	10.000,00
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0101000000	2.000,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0101000000	2.000,00
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0101000000	3.000,00
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0101000000	3.000,00
Total		3.278.016,00

Tabela 11 - Programação Orçamentária 2019 – PROCON/ES

2.3.2. RESULTADOS ALCANÇADOS

Para o exercício de 2019, foram planejadas ações voltadas, principalmente, para o desenvolvimento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com incentivo a criação de Procon's municipais, além da modernização dos já existentes.

Investir na capacitação e apoio à municipalização da política de defesa do consumidor, universalizando os entendimentos e oferecendo aos consumidores do interior do Estado, a oportunidade da garantia dos seus direitos, seja através da instalação de Procon's Municipais, seja com a realização de ações voltadas para educação do consumo, incentivar o empoderamento dos indivíduos em sociedade e a sua emancipação a sujeitos conscientes de seus papéis da sociedade de consumo e críticos quanto aos comportamentos dos atores do mercado.

Em reconhecimento desta necessidade, estabeleceu o artigo 4º, IV do Código de Defesa do Consumidor como princípio da Política Nacional de Defesa do Consumidor, que orienta a intervenção do Estado nas relações e no mercado de consumo: a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Além do investimento na Política Estadual de Defesa do consumidor, a estruturação da carreira dos servidores do PROCON/ES e a modernização da administração, tanto na área estrutural quanto em ações de governança e mecanismos de controles internos, são desafios ainda a serem superados.

Abaixo são apresentados os principais resultados obtidos pelo PROCON/ES no exercício de 2019:

2.3.2.1. MUNICIPALIZAÇÃO DO SINDEC E CRIAÇÃO DE PROCON'S MUNICIPAIS

Com recursos oriundos do FEDC e em parceria com o MP/ES através do CADC, o PROCON/ES realizou no exercício de 2019 mais uma etapa do projeto de municipalização do SINDEC.

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

O Sindec permite o registro dos atendimentos individuais a consumidores, a instrução dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de

atendimento e fluxos internos dos Procon's integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Todo esse trabalho, harmônico e articulado entre os Procon's, gera informações que são consolidadas nos bancos de dados estaduais e replicados na base de dados nacional do Sindec no âmbito do Ministério da Justiça. ¹

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

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



Imagem 2 - Municipalização

Após deliberação e aprovação pelo Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, foram doados diversos equipamentos, quais sejam:

Procon	Computador	No break	Impressora	Notebook	Maq. Fotográfica	Headsets	Datashow	Impressora laser comum
Alfredo Chaves	02	x	01	01	01	X	01	X
Aracruz	X	01	X	X	X	X	X	X
Baixo Guandu	02	05	X	X	X	X	X	X
Colatina	03	03	01	X	X	X	X	X
Guaçui	03	X	X	X	X	04	X	X
Ibatiba	02	02	02	X	X	X	X	X
Itapemirim	02	02	01	X	X	X	01	X
Linhares	06	X	01	02	01	10	X	01
Marataízes	02	02	01	X	X	X	X	X
Montanha	01	01	01	X	X	X	X	X
P. Kennedy	01	01	X	X	X	X	X	X
Rio Bananal	02	02	01	X	X	X	X	X
Vila Velha	02	X	01	01	01	X	X	X
Fundão	02	X	X	X	X	X	X	X
São Mateus	03	X	X	X	X	X	X	X
Castelo	03	X	X	X	X	X	X	X
Boa esperança	01	X	X	X	X	X	X	X
Ecoporanga	02	X	X	X	X	X	X	X
Anchieta	03	X	X	X	X	X	X	X
Nova Venécia	02	X	X	X	X	X	01	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X
TOTAL	44	19	10	04	03	14	03	01

Tabela 12 – Equipamentos doados

Até o final de 2019, existiam 41 Procon's Municipais em funcionamento. Desses, 40 Procon's e postos de atendimento possuem o sistema SINDEC instalado e, especificamente, no Procon de Ecoporanga o sistema será instalado no início do ano de 2020.



Tabela 13 - Municipalização até dezembro de 2019

PROCON Municipal			SINDEC		PROCON Municipal			SINDEC	
ALEGRE			SIM		PANCAS			SIM	
AFONSO CLAUDIO			SIM		RIO BANANAL			NÃO	
ANCHIETA			SIM		SOORETAMA			SIM	
ARACRUZ			SIM		PEDRO CANARIO			SIM	
BAIXO GUANDU			SIM		ASSEMBLEIA			SIM	
BOA ESPERANÇA			SIM		FAÇA A FACIL			SIM	
CACHOIRO DE ITAPEMERIM			SIM		ECOPORANGA			NÃO	
CARIACICA			SIM						
CASTELO			SIM						
COLATINA			SIM		Total			07	
DIV. DE SÃO LORENÇO			SIM						
DOMINGOS MARTINS			SIM						
FUNDÃO			SIM						
GUAÇUI			SIM						
GUARAPARI			SIM						
IBATIBA			SIM						
ITAPEMERIM			SIM						
LINHARES			SIM						
MARATAIZES			SIM						
NOVA VENECIA			SIM						
PRESIDENTE KENNEDY			SIM						
PINHEIROS			SIM						
PIÚMA			SIM						
SÃO MATEUS			SIM						
SÃO GABRIEL DA PALHA			SIM						
SERRA			SIM						
VIANA			SIM						
VILA VELHA			SIM						
VENDA NOVA DO IMIGRANTE			SIM						
VITORIA			SIM						
MONTANHA			SIM						
SANTA MARIA DE JETIBÁ			SIM						
MIMOSO DO SUL			SIM						
Total			33						
Total Geral 40									

A partir de dezembro de 2019, após diálogos com algumas prefeituras, iniciamos um projeto para implantação de mais 03 Procon's, além dos que já estão aguardando a implantação do sistema, para o ano de 2019.



2.3.2.2. TREINAMENTO PARA OS PROCON'S MUNICIPAIS

O PROCON/ES, com compromisso de, permanentemente, promover o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, realizou treinamentos aos Procon's Municipais oferecendo estrutura, conforto e material didático adequado para excelência nos atendimentos e procedimentos de instauração de processos administrativos nos municípios.

Nesse sentido, visando a capacitação, foram realizados treinamentos para Procon's municipais, tanto na sede do PROCON/ES, conforme tabela abaixo:

Tabela 14 - Treinamentos realizados para PROCON'S Municipais

Cursos SINDEC 2019		
Município participante	Data	Horário
Anchieta	23/07/2019	14h
Mimoso do Sul	27/08/2019	14h
Guarapari	11/12/2019	14h
Domingos Martins	18/12/2019	14h

2.3.2.3. ATENDIMENTOS AOS CONSUMIDORES

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

No exercício de 2019, foi realizado um total de **54.037** atendimentos, assim distribuídos:

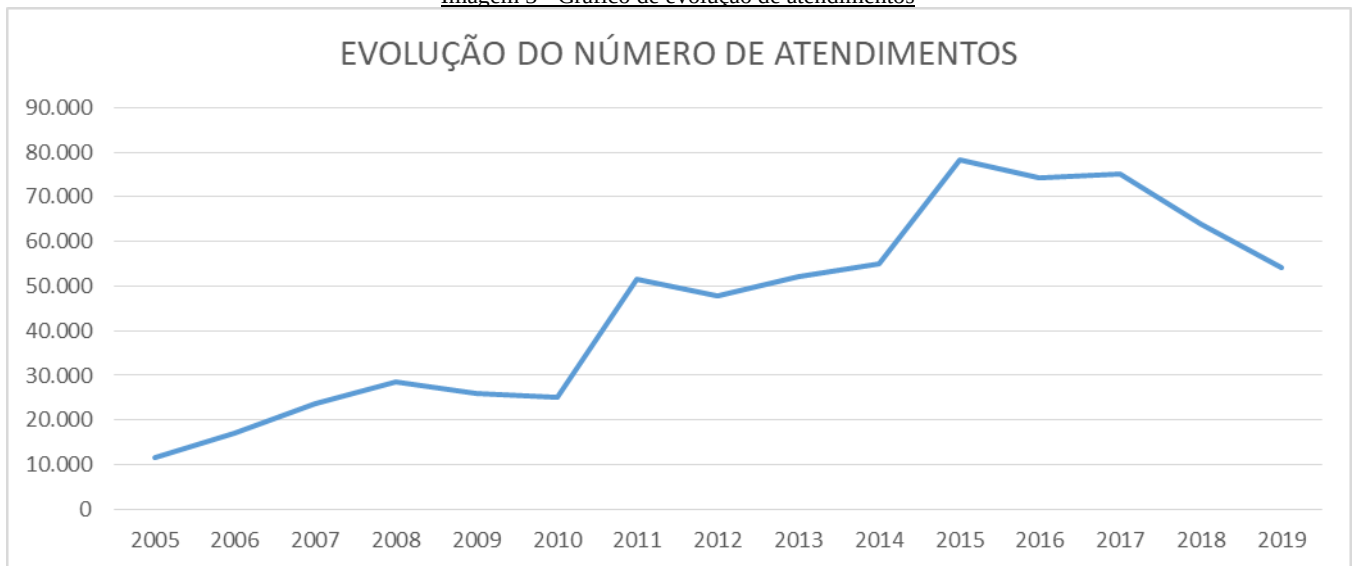
Tabela 15 - Total de Atendimentos até dezembro de 2019

Ano	Pessoalmente	Eletrônico	Telefone	Mutirão	Calculo	APP	Total
2005	11.570	0	8	-----	33	-----	11.611
2006	15.898	4	952	-----	174	-----	17.028
2007	17.895	1	5.573	-----	131	-----	23.600
2008	19.724	0	8.602	-----	120	-----	28.446
2009	18.609	680	6.655	-----	126	-----	26.070
2010	19.297	2.519	2.967	-----	189	-----	24.972
2011	33.522	2.081	15.724	-----	239	-----	51.566
2012	35.579	2.378	9.492	-----	301	-----	47.750
2013	37.731	3.680	10.062	-----	692	-----	52.165
2014	35.053	8.758	7.576	-----	3.744	-----	55.131
2015	38.915	10.203	7.012	17.501	4.720	-----	78.351
2016	44.279	10.303	4.462	8.132	7.219	-----	74.395
2017	45.501	2.112	3.464	15.519	7.784	-----	75.136
2018	44.243	2.296	3.036	7.717	6.751	-----	64.043
2019	39.562	5.341	3.120	-----	4.338	1.676	54.037

A evolução do atendimento realizado pelo PROCON/ES ao longo de sua história pode ser assim representada:



Imagem 3 - Gráfico de evolução de atendimentos



As situações trazidas pelos consumidores perante esta Autarquia podem ser assim divididas:

Tabela 16 - Atendimentos por assuntos

Assuntos	Atendimentos	%
Assuntos Financeiros	19.567	43,07%
Produtos	7.254	15,97%
Serviços Essenciais	12.564	27,66%
Serviços Privados	4.788	10,54%
Saúde	869	1,91%
Habitação	205	0,45%
Alimentos	195	0,42%
Total	45.422	100,00%

Foram realizadas também **3.148** audiências de conciliações, gerando 890 acordos (29,58%).

Tabela 17 - Audiências de conciliação

Unidade	Audiências Realizadas					Total
	Sem Resultado	Com Acordo	Acordo Homologado	Sem Acordo	Acordo Descumprido	
Sede	27	263	0	737	1	1.028
Faça Fácil	110	660	82	1.268	0	2.120
Total Geral	137	923	82	2.005	1	3.148

Fonte: SINDEC

Registra-se, uma crescente demanda nos atendimentos eletrônicos, tanto no que diz respeito ao Atendimento via Site do PROCON/ES, quanto no Consumidor.gov, onde os números cresceram significativamente:



Imagem 4 – Consumidor.Gov

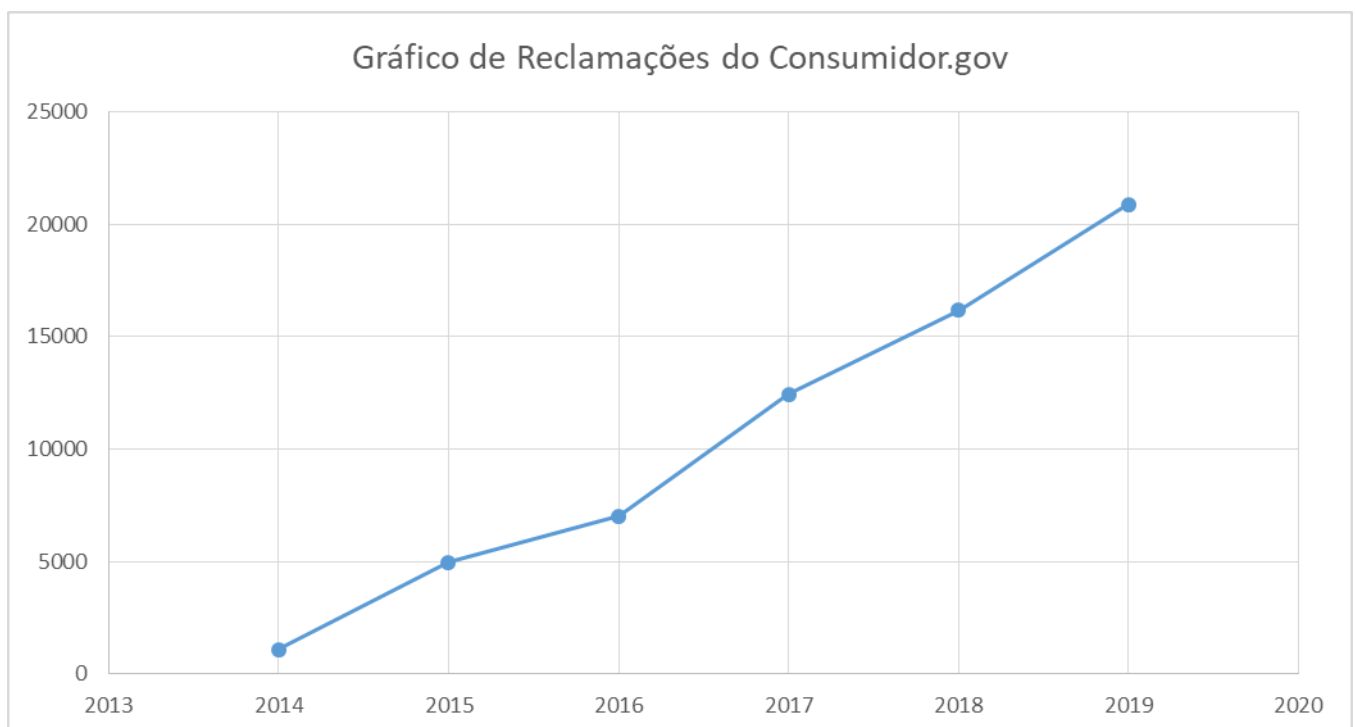
Como forma alternativa de atendimento o PROCON/ES também oferece à plataforma www.consumidor.gov.br, desenvolvida pelo Ministério da Justiça, através da SENACON.

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

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

O PROCON/ES aderiu oficialmente ao serviço em 11/06/2014 e até **31/12/2014** foram computados 1.098 registros na plataforma, em 2015 a plataforma registrou 4.977, já em 2016, foram realizadas 7011 reclamações aumento de 40,87%, em 2017 a plataforma registrou 12.444 reclamações, tendo um total de resolução de 9.358 reclamações, ou seja, 81,52% de resolutividade, em 2018 a plataforma registrou 16.179 reclamações, tendo um total de resolução de 11.450 reclamações, ou seja, 81,14% de resolutividade e **em 2019 foram realizadas 20.869 sendo um total de resolução de 11.450 reclamações, ou seja, 81,14% de resolutividade.**

Imagem 5 – Gráfico de Reclamações do Consumidor.gov



Nesse sentido, tem-se a seguinte avaliação das reclamações finalizadas:

Tabela 18 – Reclamações Finalizadas

Resolvida	7.497	81,14%
-----------	-------	--------



Não avaliada	3.186	
Não Resolvida	6.878	18,86%

A resolutividade da plataforma CONSUMIDOR.GOV em 2019 pode ser representada conforme gráfico abaixo:



Imagem 6 - Resolutividade de atendimentos

As áreas mais demandadas na plataforma foram:

Tabela 19 – Atendimentos por área CONSUMIDOR.GOV

Telecomunicações	8.175	39,17%
Serviços Financeiros	6.602	31,63%
Produtos de Telefonia e Informática	1.773	8,49%
Transportes	1.285	6,15%
Demais Produtos	975	4,67%
Demais Serviços	932	4,46%
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	793	3,79%
Saúde	114	0,54%
Turismo/Viagens	108	0,51%
Alimentos	53	0,25%
Água, Energia, Gás	47	0,22%
Educação	10	0,04%
Habitação	3	0,01%
Total	20.869	100,00%

2.3.2.4. FISCALIZAÇÃO

A equipe de fiscalização é composta por 03 (três) servidores que promoveram, no ano de 2019, 575 ações fiscalizatórias no território capixaba, dividindo-se da seguinte maneira:

Quantidade de Estabelecimentos Fiscalizados mensalmente em 2019	
Janeiro	54
Fevereiro	78
Março	50
Abril	53
Maió	46
Junho	17
Julho	50
Agosto	41
Setembro	36
Outubro	38
Novembro	78
Dezembro	34
Total Geral de Ações (Estabelecimentos Visitados)	575
Total Geral de autuações – Autos de Constatação, Infração, Apreensão, Relatórios de Visitas, Notificações Diversas, Documentos de Fiscalização ANP, Interdições (ANP), etc.	1.018

Tabela 20 – Quantidade de estabelecimentos fiscalizados mensalmente em 2019

Dentre as ações realizadas durante 2019, destacam-se as seguintes operações: Fiscalização para verificação da qualidade dos azeites, a pedido da Delegacia do Consumidor; Fiscalização da qualidade do combustível nos postos da Grande Vitória, em especial o gás liquefeito de petróleo (GLP); Operação Verão nos balneários; Operação do Dia dos Pais; Fiscalização dos direitos do consumidor idoso; Fiscalização à financeiras e correspondentes bancários; Operação Noel e Fiscalização do Dia das Mães.



Imagem 7 – Ação fiscalizatória

No tocante ao azeite foram fiscalizados 22 estabelecimentos e foram apreendidas 4.596 unidades de azeite com suspeita de adulteração na qualidade dos mesmos. Fora realizada coleta para análise em laboratório. As fiscalizações foram realizadas na Grande Vitória, a qual compreende os municípios de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica, e no município de Linhares.

Deste modo, as ações fiscalizatórias podem ser assim divididas:

Tabela 21 - Fiscalização - Ações por ramo de atividade

Ranking	Segmentos	Quantitativo
1°	Notificações Presenciais – Setor de Atendimento	95
2°	Comércio Geral - Lojas Diversas	85
3°	GLP – (Autos ANP)	71
4°	Postos de Combustíveis – (Autos Procon/ES)	56
5°	Postos de Combustíveis – (Autos ANP)	47
6°	Supermercados e Mercarias	45
7°	Entretenimento (Lazer, Shows, Jogos, Meia Entrada)	35
8°	Agências Bancárias, Financeiras e Correspondentes	29



9°	Quiosques, Bares, Lanchonetes e Restaurante	27
10°	Farmácias	23
11°	Instituições de Ensino (Escolas, Faculdades, etc.)	22
12°	Hospitais e Clínicas	17
13°	Hotéis e Pousadas	14
14°	Distribuidoras de Combustíveis	06
15°	Estacionamentos	02
16°	Comércio Eletrônico	01
TOTAL		575

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

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

Especificamente quanto ao gás liquefeito de petróleo (GLP), obteve-se os seguintes dados em 2019:

- Quantidade total de municípios visitados de janeiro a dezembro de 2019, em ações fiscalizatórias realizadas em revendas de GLP, em parceria com a DECON: 05;
- Quantidade de revendas de GLP, sem autorização da ANP para funcionamento, fiscalizadas em parceria com a DECON de janeiro a dezembro de 2019: 13;
- Quantidade de revendas de GLP, com autorização da ANP para funcionamento, fiscalizadas em parceria com a DECON de janeiro a dezembro de 2019: 18;
- Quantidade total de revendas de GLP fiscalizadas em parceria com a DECON de janeiro a dezembro de 2019: 31;
- Quantidade total de recipientes apreendidos de janeiro a dezembro de 2019, em ações fiscalizatórias realizadas em revendas de GLP Clandestinas, em parceria com a DECON: 1.480;

2.3.2.5. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A Diretoria Jurídica do PROCON/ES no uso de suas atribuições taxadas pela Lei Complementar 373/06, é responsável pela instrução e julgamento, proferindo decisão administrativa, em face de fornecedores que violem os direitos e deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90). No ano de 2019 foram proferidas 204 novas decisões em primeiro grau.

Tabela 22 - Legendas:

Símbolo	Significado/condição	Caso (s)
DÍVIDA ATIVA	Inscrito em Dívida Ativa ou pendente de inscrição por falta de pagamento da multa	06
CADIN	Inscrito no CADIN ou pendente de inscrição por falta de pagamento da multa	47
GAB.	Aguardando decisão de grau recursal ou pendente de apreciação do DIPRE	52
ARQUIVADA	Arquivada após julgada improcedência da reclamação em grau recursal	01
ARQUIVADA 2	Arquivada ante a ausência nos autos do nº R.G, impossibilitando a inscrição no	02



	CADIN	
APR	Aguardando prazo de recurso (dentro do prazo estabelecido)	02
EDITAL	Notificado por Edital/aguardando retirada da via do fornecedor	10
SUSP. LIMINAR	Suspensão dos efeitos da exigibilidade da multa	0
PAGO	Pagamento total confirmado	50
PAGO COM REDUÇÃO	Pagamento confirmado com redução após grau recursal	0
AEE	Aguardando envio por edital	36
APP	Aguardando prazo de pagamento (grau recursal)	01

Análises realizadas:

SITUAÇÃO	VALOR/QUANTIDADE
Total de decisões julgadas em 1ª Instância	204 processos
Total de multas aplicadas em VRTE	1.167.079,29
Total de multas aplicadas em R\$	R\$ 3.993.395,21
Total de multas a ser confirmadas: - Suspensos por Liminar – R\$ 0,00 - Aguardando apreciação GAB. – R\$ 46.102,27 - Notificado da multa por Edital e Aguardando envio por Edital – R\$ 2.292.938,69 - Aguardando prazo de recurso (APR) – R\$ 16.279,66 - Aguardando prazo de pagamento (Grau recursal - APP) – R\$ 7.723,19	R\$ 2.363.043,81
Total de multas RECEBÍVEIS (somatória) R\$ 524.899,18 Aguardando cobrança extrajudicial: - Inscritas em Dívida Ativa – R\$ 4.298,75 - Inscritas no CADIN – R\$ 520.600,43 Pagamento total realizado/confirmado (somatória) R\$ 1.105.452,21 - Pagamento da totalidade do débito – R\$ 1.105.452,21	R\$ 1.630.351,39

Tabela 23 – Análises realizadas



Para maior visibilidade e entendimento, faz-se necessário demonstrar os setores do comércio sancionados com multas, trazendo os dados referentes ao total de decisões, o valor em VRTE's (Valor de Referência do Tesouro Estadual), o total em Moeda corrente, os valores pagos e o total geral:

I – VAREJISTA.

- **Decisões Administrativas:** 09;
- **Total em VRTE:** 45.858,57;
- **Total R\$:** 156.914,27;
- **Pago ou pago com redução:** R\$ 21.410,81;
- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 135.503,46;

II - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA, FINANCEIRA, CREDITÍCIA, OPERADORA DE CARTÕES E AFINS.

- **Decisões Administrativas:** 13;
- **Total em VRTE:** 587.561,95;
- **Total R\$:** 2.010.460,72;
- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 2.010.460,72;

III – FABRICANTES DE PRODUTOS.

- **Decisões Administrativas:** 04;
- **Total em VRTE:** 25.422,05;
- **Total R\$:** R\$ 86.986,63;
- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 86.986,63

V – SERVIÇOS ESSENCIAIS

- **Decisões Administrativas:** 03;
- **Total em VRTE:** 80.912,92;
- **Total R\$:** 276.859,74;
- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 276.859,74;

VI – SUPERMERCADISTAS/MERCEARIAS/PADARIAS E AFINS.

- **Decisões Administrativas:** 123;
- **Total em VRTE:** 37.276,95;
- **Total R\$:** R\$ 127.550,54;
- **Pagamento total ou com redução:** R\$ 57.863,72;
- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 69.686,82;

IX – CONSTRUTORAS/INCORPORADORAS.

- **Decisões Administrativas:** 02;
- **Total em VRTE:** 30.927,27;
- **Total R\$:** 105.823,84;
- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 105.823,84;

X – SERVIÇOS DIVERSOS

- **Decisões Administrativas:** 36;
- **Total em VRTE:** 57.723,59;
- **Total R\$:** R\$ 197.512,81;
- **Pagamento total ou com redução:** R\$ 12.770,98;

- **Total Geral (com desconto do pagamento):** R\$ 184.741,83;

XI – TELEFONIA/TV A CABO

- **Decisões Administrativas:** 14;
- **Total em VRTE:** 263.357,99;
- **Total R\$:** R\$ 901.132,03;

2.3.2.6. AÇÃO SOCIAL

Em 12 de outubro de 2019, o Procon-ES participou da I Ação Integrada pela Cidadania do Programa Estado Presente, do Governo do Estado, realizada em Terra Vermelha, Vila Velha. Durante a ação, técnicos do Procon-ES distribuíram cartilhas educativas, registraram reclamações e orientaram a população sobre os cuidados na compra de produtos e contratação de serviços.



Imagem 8 – Ação social

2.3.2.7. CICLO DE PALESTRAS

21/05/2019: Realização de palestra voltada aos microempreendedores individuais, durante a 11ª Semana do Microempreendedor Individual, promovida pelo Sebrae, sendo abordados temas relacionados aos direitos e deveres dos empreendedores na relação de consumo, a Lei que institui a obrigatoriedade de realização de dupla visita aos microempresários e a precificação, de modo geral.



Imagem 9 - Palestra

08/08/2019: Realização de palestra para órgãos municipais e lojistas em Linhares, abordando temas relacionados aos direitos básicos do consumidor, à responsabilidade do fornecedor, dentre outros.

20/11/2019: Realização de nova palestra em Linhares, com foco na precificação, formas de pagamento, política de troca, placas informativas.

2.3.2.8 I JORNADA CAPIXABA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Procon-ES e OAB/ES, conjuntamente, promoveram a 1ª Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor em 27 de setembro, no auditório da Findes, contando com a participação de dirigentes e técnicos dos Procons Estadual e Municipais, além de promotores de justiça e agentes atuantes na Defesa do Consumidor no Estado.

Destaca-se que a participação dos palestrantes não implicou em ônus à Autarquia, os convidados ofereceram gratuitamente seu tempo e seus conhecimentos ao grupo de Procon's municipais presentes.



Imagem 10 - I Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor

2.3.2.9. PARCERIAS

2.3.2.9.1 Termo de Cooperação com o SEBRAE e a ADERES:

Em 2019, foi assinado um Termo de Cooperação com o Sebrae e a Aderes, a fim de aprimorar o tratamento às Micro e Pequenas Empresas e Empreendedores Individuais, observando o disposto em lei, em especial o direito à dupla visita, para contribuir com o desenvolvimento econômico.

O direito à “dupla visita” consiste na obrigatoriedade de o agente de fiscalização, após a constatação de eventual infração, realizar, inicialmente, uma orientação ao empresário.

Deste modo, eventual autuação ocorre somente após a realização de nova visita, caso a infração persista.

2.3.2.9.2 Termo de Cooperação com a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP):

Em 2019, foi firmado um Termo de Cooperação Técnica com a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP) com o objetivo de sincronização de demandas e compartilhamento de informações relativas à proteção e satisfação dos consumidores.

2.3.2.9.3 Termo de Cooperação com a Junta Comercial do Espírito Santo:

Em 2019, foi celebrado um Convênio com a Junta Comercial do Espírito Santo, a fim de disponibilizar o cadastro de empresas para que o Instituto possa acessar e notificar com maior precisão os fornecedores.

2.3.2.9.4 Termo de Cooperação Fiscal Consumidor:



Imagem 11 – Fiscal consumidor

No mês de dezembro, o Procon-ES e a Associação Capixaba de Supermercados (Acaps), renovaram o Termo de Cooperação “Fiscal Consumidor”, que favorece a quem, porventura, encontrar produto vencido nos supermercados filiados à associação.

2.3.2.10. INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

O Instituto realizou uma ação de orientação aos consumidores sobre compra de presentes para o Dia dos Pais, de 06 a 09 de agosto de 2019, nos principais shoppings da Grande Vitória.

No período de 19 a 22 de setembro de 2019, o Procon-ES participou da 2ª edição do Reconecta, no Boulevard Shopping, em Vila Velha. O evento, promovido pelo Ministério Público do Trabalho do Espírito Santo (MPT-ES), contou com a parceria de diversos órgãos públicos, instituições privadas, entidades e conselhos que atuam na defesa dos direitos das pessoas com deficiência.



Imagem 12 – Ação educativa

2.3.2.11. NOVA SEDE

Em 2019, deu-se continuidade aos trâmites processuais visando a compra de imóvel para alocar a nova sede, no Centro de Vitória, para oferecer um ambiente amplo e confortável para o consumidor e para a equipe, dispondo de acessibilidade às pessoas com deficiências.



Imagem 13 – Atual sede do PROCON/ES

2.3.2.12. CASACOR

O Procon/ES participou da “CasaCor” Espírito Santo 2019, por meio de um Lounge Receptivo, tendo por objetivo ampliar positivamente o alcance do trabalho realizado pelo instituto, orientar consumidores e fornecedores sobre os seus direitos e deveres, além de divulgar os serviços on-line para a solução dos conflitos de consumo.



Imagem 14 - Casacor

2.3.2.13. APLICATIVO

Com quase 3000 (três mil) registros em 08 (oito) meses, o APP “Procon-ES”, desenvolvido em parceria com o Instituto de Tecnologia da Informação (PRODEST), possibilita ao consumidor tirar dúvidas, registrar denúncias e reclamações a qualquer momento, sem a necessidade de se deslocar até o local de atendimento. No momento, o aplicativo está disponível apenas na plataforma Android. A versão para iOS, está em desenvolvimento.



Imagem 15 – App PROCON/ES

3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E DE AUTOCONTROLE DA GESTÃO

3.1. ESTRUTURA ORGÂNICA DE CONTROLE DA UNIDADE

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

O CONDECON tem a seguinte composição:

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



Santo – UFES;

- 1 (um) representante da Federação das Associações de Moradores e Movimentos Populares do Espírito Santo – FAMOPES.

Cabe ao CONDECON:

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

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

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

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

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

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



- 1 (um) representante da DECON;
- 1 (um) representante do MPE-ES;
- 1 (um) representante da FAMOPES;

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

3.2. ESTRUTURA E ATIVIDADES DE CORREIÇÃO

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

4. TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

4.1. EXECUÇÃO DAS DESPESAS

4.1.1. AÇÕES DE PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO

Para o FEDC/ES, foram definidas em 2019 as seguintes ações de Programa Orçamentário e Financeiro:

UG / Ação / Programa de Trabalho / Natureza	Dotação Inicial	Dotação Atualizada	Despesas Empenhadas	Dotação Disponível	Despesas Liquidadas	Despesas Orçamentárias Pagas
460904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	355000	4743484,35	288012	4455472,35	288012	288012
1093 - MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DO PROCON	5000	0	0	0	0	0
1046904144220 - 0681093 - MODERNIZAÇÃO E REAPARELHAMENTO DO PROCON	100000	1000	0	1000	0	0
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	0	4282484,35	0	4282484,35	0	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	250000	460000	288012	171988	288012	288012
449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	188000	0	0	0	0	0



449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	188000	0	0	0	0	0
1178 ESTUDOS E PESQUISAS DE POLÍTICAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR	20000	0	0	0	0	0
1046904144220 0681178 - ESTUDOS E PESQUISAS DE POLÍTICAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR	8000	0	0	0	0	0
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	80000	0	0	0	0	0
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	30000	0	0	0	0	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	50000	0	0	0	0	0
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	260000	293997,6	214281,99	79715,61	162878,29	162878,29
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	260000	293997,6	214281,99	79715,61	162878,29	162878,29
2072 CAMPANHAS EDUCATIVAS	0	4545,13	3999	546,13	3999	3999
1046904141310 0682072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS	0	41997,6	19900	22097,6	0	0
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	25000	454,87	0	454,87	0	0
339032 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	200000	240382,99	190382,99	50000	158879,29	158879,29
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	35000	6617,01	0	6617,01	0	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	180000	31347,95	29437,6	1910,35	23337,6	23337,6
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	180000	31347,95	29437,6	1910,35	23337,6	23337,6
2077 CAPACITAÇÃO E TREINAMENT	25000	2848	2847,6	0,4	2847,6	2847,6



O DE RECURSOS HUMANOS						
1046904141280 - 0032077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	40000	0	0	0	0	0
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	30000	0	0	0	0	0
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	5000	0	0	0	0	0
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	80000	25909,95	24000	1909,95	17900	17900
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0	2590	2590	0	2590	2590
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	245000	45652,05	5552,05	40100	5552,05	5552,05
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	245000	45652,05	5552,05	40100	5552,05	5552,05
2431 - COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	25000	0	0	0	0	0
1046904144220 - 0682431 - COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	245000	45652,05	5552,05	40100	5552,05	5552,05
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	25000	0	0	0	0	0
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	10000	0	0	0	0	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	80000	100	0	100	0	0
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	50000	0	0	0	0	0
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS	0	5552,05	5552,05	-0	5552,05	5552,05



ANTERIORES						
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	80000	40000	0	40000	0	0
3845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	245000	3580000	3500000	80000	3500000	3500000
1046904144220 - 0683845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	245000	3580000	3500000	80000	3500000	3500000
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	45000	0	0	0	0	0
449051 - OBRAS E INSTALAÇÕES	200000	60000	0	60000	0	0
449061 - AQUISIÇÃO DE IMÓVEIS	0	3520000	3500000	20000	3500000	3500000
4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	1190000	1751002,4	1467870,49	283131,91	507400,02	497880,92
1046904144220 - 0684847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	1190000	1751002,4	1467870,49	283131,91	507400,02	497880,92
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	45000	15901,61	15839,4	62,21	15839,4	15839,4
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0	370751,24	370751,24	0	8120	8120
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0	70451,99	70451,99	-0	46177,3	42993,3
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0	10825,4	10825,4	0	6649,77	6649,77
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	0	197935,24	187953,24	9982	125302,16	125302,16
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	603000	287227,85	235250,81	51977,04	127655,51	127655,51
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0	143171,57	134181,57	8990	0	0
339092 -	0	152822,94	152822,94	0	6335,1	0



DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES						
339093 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	150000	66914,56	0	66914,56	0	0
339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	7000	50000	40000	10000	27320,78	27320,78
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	385000	385000	249793,9	135206,1	144000	144000
Total	2663000	10445484,35	5505154,13	4940330,22	4487179,96	4477660,86

Tabela 24 – Ações de Programa Orçamentário 2019 – FEDC

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

UG / Ação / Programa de Trabalho / Natureza	Dotação Inicial	Dotação Atualizada	Despesas Empenhadas	Dotação Disponível	Despesas Liquidadas	Despesas Orçamentárias Pagas
460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	3278016	3278016	3056674,46	221341,54	2517956,74	2493180,19
0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	3000	3000	2083,86	916,14	2083,86	2083,86
1046202288460 - 9010116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	3000	3000	2083,86	916,14	2083,86	2083,86
339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	3000	3000	2083,86	916,14	2083,86	2083,86
2070 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE	1085616	1085616	920190,6	165425,4	744006,55	744006,55
1046202141220 - 0682070 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE	1085616	1085616	920190,6	165425,4	744006,55	744006,55
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	20000	19000	10810,2	8189,8	10810,2	10810,2
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	23000	81149,81	76866,47	4283,34	46928,09	46928,09
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	10000	25974	14573,88	11400,12	12687,88	12687,88
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	140000	150953,88	150953,88	0	137519,01	137519,01
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	5000	3594,19	0	3594,19	0	0
339039 -	478745	345917,87	322161,37	23756,5	270408,04	270408,04



OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA						
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0	28289,25	28273	16,25	11814,51	11814,51
339046 - AUXÍLIO- ALIMENTAÇÃO	200525	198660,36	166671,67	31988,69	137920	137920
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	13000	13000	8618,88	4381,12	8618,88	8618,88
339049 - AUXÍLIO- TRANSPORTE	64836	82700,64	70344,42	12356,22	50934	50934
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	1500	5000	4863,65	136,35	4436,98	4436,98
339093 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	0	2366	1520,08	845,92	1520,08	1520,08
339130 - MATERIAL DE CONSUMO	1500	1500	0	1500	0	0
339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	115000	109800	51609,02	58190,98	45276,78	45276,78
339140 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	5510	10710	8443,08	2266,92	4751,1	4751,1
449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0	1200	500	700	0	0
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	7000	5800	3981	1819	381	381
2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCION AL	95000	95000	50000	45000	0	0
1046202141310 2042090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	95000	95000	50000	45000	0	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA	95000	95000	50000	45000	0	0



JURÍDICA						
2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	2084400	2084400	2084400	0	1771866,33	1747089,78
1046202141220 - 0682095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	2084400	2084400	2084400	0	1771866,33	1747089,78
319011 - VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	1679400	1443077,9	1443077,9	0	1309872,09	1309872,09
319013 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	350000	385500	385500	0	263623,79	238893,18
319016 - OUTRAS DESPESAS VARIÁVEIS - PESSOAL CIVIL	10000	114665,97	114665,97	-0	70421,87	70421,87
319092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	15000	77500	77500	0	74498,47	74452,53
319094 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES TRABALHISTAS	30000	60111,86	60111,86	-0	52646,78	52646,78
319096 - RESSARCIMENTO DE DESPESAS DE PESSOAL REQUISITADO	0	44,27	44,27	0	44,27	44,27
319113 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	0	3500	3500	0	759,06	759,06
2431 - COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	10000	10000	0	10000	0	0
1046202144220 - 0682431 - COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	10000	10000	0	10000	0	0
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	2000	2000	0	2000	0	0
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	2000	2000	0	2000	0	0
339047 - OBRIGAÇÕES	3000	3000	0	3000	0	0



TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS						
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	3000	3000	0	3000	0	0
Total	3278016	3278016	3056674,46	221341,54	2517956,74	2493180,19

Tabela 25 – Ações de Programa Orçamentário 2019 – PROCON/ES

4.1.2 PROGRAMAÇÃO DAS DESPESAS

Em relação à Unidade Gestora 460202 – PROCON/ES, a dotação inicial prevista perfazia o montante de **R\$ 3.278.016,00 (três milhões e duzentos e setenta e oito mil e dezesseis reais)**, não havendo suplementação no período. Além disto, foi empenhado um total de **R\$ 3.056.674,46 (três milhões e cinquenta e seis mil e seiscentos e setenta e quatro reais e quarenta e seis centavos)**, o que corresponde a um percentual de **93,25%** de execução do orçamento.

A tabela abaixo sintetiza a execução orçamentária do PROCON/ES no exercício de 2019:

Tabela 26 – Tabela sintética da programação/execução orçamentária – PROCON/ES – UG 460202

Dotação Inicial	3.278.016,00
Anulação / Suplementação	0,00
Dotação Atualizada	3.278.016,00
Despesa Empenhada	3.056.674,46
Dotação Disponível	221.341,54

Fonte: SIGEFES

As informações trazidas podem ser representadas pela imagem abaixo:

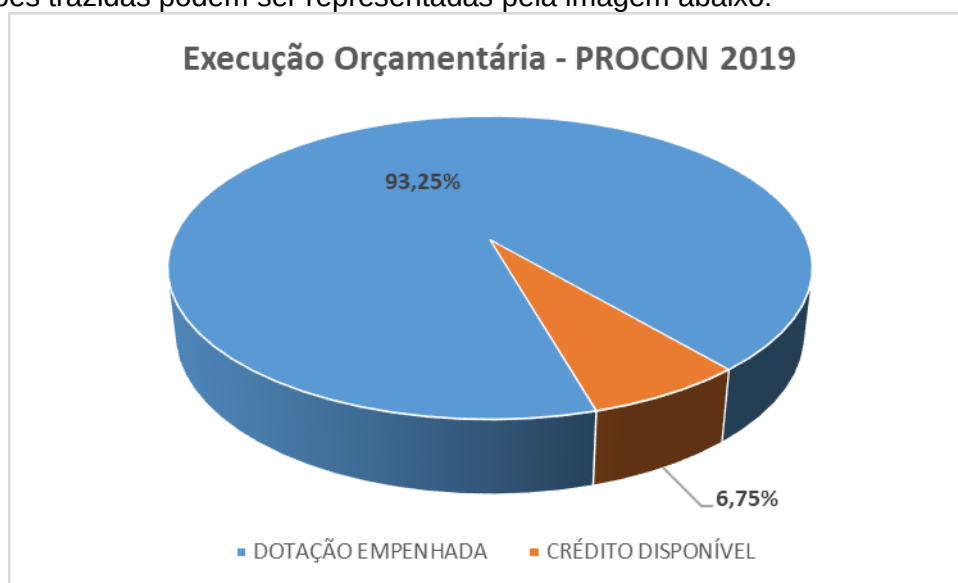


Imagem 16 – Execução orçamentária – PROCON 2019

Em relação à Unidade Gestora 460904 - FEDC/ES, a dotação inicial prevista perfazia o montante de **R\$ 2.663.000,00 (dois milhões e seiscentos e sessenta e três mil reais)**, tendo sido



suplementado no importe de **R\$ 7.782.484,35 (sete milhões e setecentos e oitenta e dois mil e quatrocentos e oitenta e quatro reais e trinta e cinco centavos)**, sendo **R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais)** referente à aquisição do imóvel para sediar este Procon Estadual e **R\$ 4.282.484,35 (quatro milhões e duzentos e oitenta e dois mil e quatrocentos e oitenta e quatro reais e trinta e cinco centavos)** referente a aquisição de uma solução para atender ao projeto PROCON DIGITAL. Assim, foi empenhado um total de **R\$ 5.505.154,13 (cinco milhões e quinhentos e cinco mil e cento e cinquenta e quatro reais e treze centavos)**, o que corresponde a um percentual de **52,70%** de execução do orçamento.

A tabela abaixo sintetiza a execução orçamentária do FEDC/ES no exercício de 2019:

Tabela 27 – Tabela sintética da programação/execução orçamentária – FEDC/ES – UG 460904

Dotação Inicial	2.663.000,00
Anulação /	
Suplementação	7.782.484,35
Dotação Atualizada	10.445.484,35
Despesa Empenhada	5.505.154,13
Dotação Disponível	4.940.330,22

Fonte: SIGEFES

As informações trazidas podem ser representadas pelo gráfico abaixo:

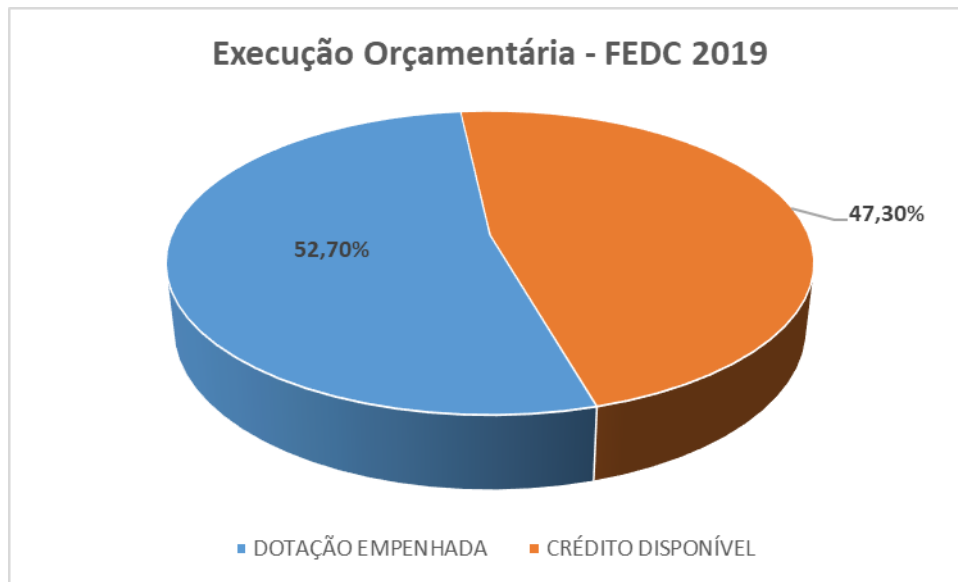


Imagem 17 – Execução Orçamentária – FEDC 2019

5. GESTÃO DE PESSOAS E CUSTOS RELACIONADOS

5.1. ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE

O PROCON/ES possui uma estrutura organizacional criada pela LC 373/2006 composta de 45 (quarenta e cinco) servidores comissionados, conforme já detalhado na [Tabela 1](#) do item 1.3.2.1.



No ano de 2013, foi sancionada a Lei Complementar 723/2013 que Instituiu o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores efetivos do PROCON-ES criando 85 cargos de carreira. Entretanto, a realização de concurso público para preenchimento dos cargos efetivos está suspensa pelo Governo do Estado pelo Decreto 3755-R DE 02/01/2015

Frise-se que o PROCON/ES possui servidores efetivos cedidos por outros órgãos, comissionados (LC 373/06) e temporários (contratados pela SEGER e cedidos).

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

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

A demonstração da força de trabalho da unidade é objeto dos Quadros 5.1.1.1 e 5.1.1.2, os quais demonstram respectivamente a lotação e as situações que reduzem a força de trabalho da unidade.

5.1.1.1. LOTAÇÃO

QUADRO 5.1.1.1 – FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE ANO 2019

Tipologias dos Cargos	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	-	-
1.1. Membros de poder e agentes políticos	-	-
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	-	-
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	-	-
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	-	-
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	-	-
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	-	-
2. Servidores com Contratos Temporários²	03	03
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública.	-	-
4. Total de Servidores (1+2+3)	03	03

5.1.1.2. SITUAÇÕES QUE REDUZEM A FORÇA DE TRABALHO

Registre-se a redução da equipe, ocorrida com o congelamento de 12 cargos comissionados. Inicialmente, a SEGER cedeu 07 (sete) servidores em designação temporária para atuarem no setor de atendimento da Autarquia. No entanto, atualmente apenas 03 (três) destes continuam no PROCON/ES.

5.1.1.3. QUALIFICAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

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

5.1.1.4. ESTRUTURA DE CARGOS E FUNÇÕES

A estrutura de cargos e funções tem a seguinte distribuição:

QUADRO 5.1.1.4 – DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS DA UJ ANO 2019

² Contratados pela SEGER



Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Cargos em Comissão.	45	45
1.1. Cargos Natureza Especial	-	-
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	26	26
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	5	5
1.2.4. Sem Vínculo	-	-
1.2.5. Aposentados	-	-
2. Funções Gratificadas	-	-
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	-	-
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	-	-
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	-	-
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	45	45

5.1.1.5. COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS.

O cálculo da despesa com os estagiários foi elaborado levando em conta 11 (onze) meses de bolsa estágio no montante de R\$ 598,95 (quinhentos e noventa e oito reais e noventa e cinco centavos) e 01 (um) mês (dezembro) no valor de R\$ 619,91 (seiscentos e dezenove reais e noventa e um centavos), podendo ser demonstrado da seguinte forma:

QUADRO 5.1.1.5 - COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS ANO 2019

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes	Despesa no exercício
	Quantitativo	(em R\$)
1. Nível superior	28	201.834,08
1.1 Área Fim	15	108.125,40
1.2 Área Meio	13	93.708,68
2. Nível Médio	1	14.416,72
2.1 Área Fim	1	7208,36
2.2 Área Meio	1	7208,36
3. Total (1+2)	30	216.250,80

Dados até 31/12/2019

5.1.1.6. SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE E VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2019

QUADRO 5.1.1.6. - CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE E VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2019

Unidade Contratante													
Nome: INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES													
UG/Gestão: 460202						CNPJ: 08.109.446/0001-60							
Informações sobre os Contratos													
Ano do Convênio	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
							F		M		S		
					Início	Fim	P	C	P	C	P	C	



2016 / 2018	L	O	0067/2016	36.388.026/0001-62	02/12/2016	01/12/2020	0	0	0	4	0	0	P
-------------	---	---	-----------	--------------------	------------	------------	---	---	---	---	---	---	---

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

LEGENDA

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

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

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

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

Observação: O Contrato com a prestadora de Serviços Falcão foi rescindido devido à falta de repasse salarial, transporte, alimentação e impostos por parte da contratada com isso, fez-se necessário realizar contato com a Secretaria de Justiça para requisitar cessão de colaboradores do Regime Semiaberto, para que os serviços de limpeza, higienização e manutenção da Autarquia não fosse prejudicado.

Após estabilização dos serviços acima descritos, foi apresentado o programa de ressocialização de detentos do regime Semiaberto a Autarquia, que prontamente se interessou e em dezembro/2016, firmou 1º Termo de convênio junto a SEJUS, sendo este, 1º convênio firmado em órgãos públicos.

O Contrato foi prorrogado através do 4º Termo Aditivo até dezembro de 2020 conforme Extrato do 4º Termo Aditivo ao Convênio Nº 067/2016 de 07 de novembro de 2018, publicado no DIO/ES em 08 de novembro de 2018.

O convênio em comento gerou redução de aproximadamente 40% nas despesas de custeio dos serviços de limpeza, higiene e manutenção, se enquadrando nas determinações do Decreto Estadual nº 3922-R.

Desde maio de 2019, dos 04 (quatro) colaboradores cedidos, apenas 02 (dois) estão desempenhando funções nesta Autarquia.

6. GESTÃO DE PATRIMONIO MOBILIARIO E IMOBILIARIO

6.1. GESTÃO DE FROTA DE VEÍCULOS PRÓPRIOS E CONTRATADOS

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

Veículo	Placa	Ano	Situação	Utilização / Classificação
TOYOTA/COROLLA	QRF0J46	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
TOYOTA/COROLLA	QRF1F49	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
VW VOYAGE	QRJ5D97	2019/2020	LOCADO	DE POSSE DA DECON
VW VOYAGE	QRJ5D95	2019/2020	LOCADO	PROCON/ES



FORD	MTN-9708	2011	PRÓPRIO	PROCON/ES
FIAT	MSB-3594	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
I/VW AMAROK	QRG3D95	2018/2019	PRÓPRIO	FISCALIZAÇÃO
MERCEDES BENZ	MTT-6815	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES

Tabela 28 - Frota de veículos

6.2. GESTÃO DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

Atualmente, o PROCON/ES não possui nenhum imóvel registrado em seu nome, entretanto está realizando os procedimentos para averbação do imóvel situado na Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória – ES, adquirido junto ao SEBRAE/ES.

Em 2014, foi cedido pelo IDAF o direito de uso do 4º andar do Ed. Março, em que funciona os setores administrativo e de recursos humanos da Autarquia.

6.3. GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO

6.3.1. ALMOXARIFADO DE BENS DE CONSUMO

No anexo II do relatório é apresentado o Inventário de Almoхарifado.

6.3.2. BENS PATRIMONIAIS MÓVEIS

No anexo III do relatório é apresentado o Inventário de Bens Móveis – Patrimônio.

7. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No exercício de 2019, foram realizadas ações de melhoria no serviço de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), com investimento em infraestrutura e processos.

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

Tabela 29 – Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2019

Realizados	Início	Implantação
Controle de acesso dos usuários através de um servidor de AD	2019	2019
Implantação de Servidor de backup	2019	2019
Implantação de Servidores Virtuais de Backup de dados, no Datacenter do estado (PRODEST).	2019	2019
Implantação de servidores virtuais, Novo Relógio de Ponto, SIGEP, Impressão.	2019	2019
Virtualização e Melhoria de Backup do Servidor SINDEC(Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), no Datacenter (PRODEST).	2019	2019
Atualização do Servidor Proxy do Datacenter PRODEST para acesso à internet e segurança do sistema.	2019	2019
Mudança dos nossos servidores todos para o data center do Estado, PRODEST, sem custo financeiro e com mais segurança das informações.	2019	2019
Criação e liberação de funcionamento do APP, para reclamação dos		



consumidores por celular	2019	2019
Atualização do parque tecnológico fiscalização e gerencia	2019	2019

Para o exercício de 2020, serão realizadas ações de melhoria no serviço de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), com investimentos em infraestruturas e sistemas.

Tabela 30 - Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2019

Processo	Início	Implantação
Mudança do cabeamento de rede, telefonia, segurança e rede elétrica na nova sede do PROCON/ES	2019	2020
Implantação de sistema de chamada de senha	2019	2020
Melhoria no APP para IOS e outras funções	2019	2020
Implantação de um Help Desk para atendimento ao consumidor	2019	2020
Implantação do SAS, inteligência Artificial	2019	2020
Atualização de Equipamentos de Atendimento defasados, para melhor atender aos consumidores	2019	2020
Implantação na nova sede de catraca eletrônica e câmeras de segurança com reconhecimento fácil	2019	2020
Mudança na área de TI para Gerencia, para ampliação de servidores para melhor atendimento ao consumidor e aos servidores	2019	2020
Melhoria no sistema NÃO PERTUBE, com atualização do link e junção junto ao APP.	2019	2020
Implantação do sistema de segurança da Informação LGPD(Lei de Geral de Proteção de Dados)	2019	2020

8. DESAFIOS PARA 2020.

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

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

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