



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

2020



ROGÉRIO DA SILVA ATHAYDE
DIRETOR PRESIDENTE - PROCON/ES

ANDRÉA MUNHÓS FERREIRA BARROSO
DIRETORA JURÍDICA - PROCON/ES

ÁLVARO ARAÚJO VALENTIM
DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO - PROCON/ES

MARCOS ANDRÉ CARDOSO DE SOUZA
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO – PROCON/ES

Relatório de Gestão do exercício de 2020, apresentado ao Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, em conformidade com IN 28/2013.

**SUMÁRIO**

INTRODUÇÃO.....	8
1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS GERAIS.....	10
1.1. Identificação Institucional.....	10
1.2. Finalidade.....	10
1.3. Organograma Funcional e Estrutura do PROCON-ES.....	11
1.3.1. Organograma Funcional.....	11
1.3.2. Estrutura do PROCON-ES.....	12
1.3.2.1. Cargos Comissionados.....	14
1.4. Macroprocessos.....	15
1.4.1. Macroprocessos Finalísticos.....	15
1.4.2. Macroprocessos de Apoio.....	17
1.5. Principais Parceiros.....	18
2. PLANEJAMENTO DA UNIDADE E RESULTADOS ALCANÇADOS.....	211
2.1. Descrição Sintética da Estratégia Institucional.....	211
2.2. PPA e Principais Objetivos Estratégicos.....	211
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.....	255
2.3.2.2. Treinamento para os Procons Municipais.....	27
2.3.2.3. Atendimento aos Consumidores.....	27
2.3.2.4. Fiscalização.....	29
2.3.2.5. Sanções Administrativas.....	30
3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E DE AUTOCONTROLE DA GESTÃO.....	31
3.1. Estrutura Orgânica de Controle da Unidade.....	31
3.2. Estrutura e Atividades de Correição.....	32
4. TÓPICOS ESPECIAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA.....	32
4.1. Execução das Despesas.....	32
4.1.1. Ações de Programa Orçamentário e Financeiro.....	32
4.1.2. Programação das Despesas.....	38
5. GESTÃO DE PESSOAS E CUSTOS RELACIONADOS.....	40
5.1. Estrutura de Pessoal da Unidade.....	40
5.1.1. Demonstração da Força de Trabalho à Disposição da Unidade Jurisdicionada.....	40
5.1.1.1. Lotação.....	40
5.1.1.2. Situações que Reduzem a Força de Trabalho.....	40
5.1.1.3. Qualificação da Força de Trabalho.....	41
5.1.1.4. Estrutura de Cargos e Funções.....	41
5.1.1.5. Composição do Quadro de Estagiários.....	41
5.1.1.6. Serviços de Limpeza e Higiene e Vigilância Ostensiva 2020.....	41
6. GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO E IMOBILIÁRIO.....	43
6.1. Gestão de Frota de Veículos Próprios e Contratados.....	43
6.2. Gestão de Patrimônio Imobiliário.....	44
6.3. Gestão de Patrimônio Mobiliário.....	44
6.3.1. Almoxarifado de Bens de Consumo.....	44
6.3.2. Bens Patrimoniais Móveis.....	44
7. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	44
8. DESAFIOS PARA 2021.....	45



LISTA DE QUADROS

Quadro 1.1 – Identificação Institucional.....	10
Quadro 5.1.1.1 – Força de Trabalho da Unidade Ano 2020.....	40
Quadro 5.1.1.4 – Detalhamento da Estrutura de Cargos em Comissão e Funções Gratificadas da UJ ano 2020	41
Quadro 5.1.1.5 – Composição do Quadro de Estagiários.....	41
Quadro 5.1.1.6.1 – Contratos de Prestação de Serviços de Limpeza e Higiene ano 2020.....	41
Quadro 5.1.1.6.2 – Contratos de Prestação de Serviços de Vigilância Ostensiva ano 2020.....	42

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Composição dos Cargos Comissionados Ocupados.....	14
Tabela 2 - Composição dos Cargos Comissionados Vagos.....	15
Tabela 3- Macroprocessos Finalísticos	15
Tabela 4 - Macroprocessos de Apoio	17
Tabela 5 - Órgãos Parceiros Pertencentes aos Conselhos	18
Tabela 6 - Procons Municipais com Cooperação Técnica	18
Tabela 7 - Instituições Parceiras de Outros Estados e da União.....	20
Tabela 8 - PPA - Programas de Apoio às Políticas Públicas e Áreas Especiais	211
Tabela 9 - PPA - Programas Finalísticos	21
Tabela 10 - Programação Orçamentária 2020 – FEDC	23
Tabela 11 - Programação Orçamentária 2020 – PROCON/ES	23
Tabela 12 – Municipalização até dezembro de 2020	25
Tabela 13 – Treinamentos realizados para PROCON'S Municipais	26
Tabela 14 –Atendimentos por assuntos	27
Tabela 15 – Reclamações Finalizadas.....	28
Tabela 16 – Quantidade de estabelecimentos fiscalizados mensalmente em 2020.....	29
Tabela 17 - Fiscalização - Ações por ramo de atividade.....	30
Tabela 18 – Ações de Programa Orçamentário 2020 – FEDC	33
Tabela 19 – Ações de Programa Orçamentário 2020– PROCON/ES	36
Tabela 20 – Tabela sintética da programação/execução orçamentária – PROCON/ES – UG 460202.....	38
Tabela 21 - Tabela sintética da programação/execução orçamentária – FEDC – UG 460904.....	39
Tabela 22 - Frota de veículos	43
Tabela 23 - Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2020	44
Tabela 24 - Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2021	45



LISTA DE FIGURAS

Imagem 1 - Organograma do PROCON-ES.....	112
Imagem 2 - Consumidor.Gov.....	27
Imagem 3 - Gráfico de Reclamações do Consumidor.Gov	28
Imagem 4 - Resolutividade da Plataforma Consumidor.Gov.....	29
Imagem 5 - Execução orçamentária PROCON/ES 2020.....	39
Imagem 6 - Execução orçamentária FEDC 2020.....	39

**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
CONDECO N	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 do ordenador de despesas do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES e do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FEDC, para análise do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

O presente relatório foi elaborado em 2021, sendo imperioso destacar que o ano de 2020 exigiu austeridade para equilibrar as contas públicas, especialmente pelo cenário causado pela Sars-Cov-2. 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.

Em que pese a particularidade da situação vivenciada no Brasil, em razão da Pandemia do Novo Coronavírus, a qual limitou sobremaneira a atuação da Autarquia, foram realizadas importantes ações para beneficiar o consumidor e garantir melhores condições para o exercício da cidadania, sendo possível destacar a Campanha “Dia do Consumidor”, a qual apresentou excelente resultado, além dos diversos atendimentos realizados pelas diversas plataformas e canais disponíveis, bem como ante a modernização da estrutura física do PROCON/ES.

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 2021

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 2020 e o planejamento da Unidade para o exercício de 2021.

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 2021) 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 2020, 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 - FEDC, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

QUADRO 1.1 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA			
Poder e Órgão de Vinculação			
Poder: Executivo			
Órgão de Vinculação: Secretaria de Estado de Justiça			UG: 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: Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória – ES, CEP 29010-933			
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: Avenida Jerônimo Monteiro, nº 935, Centro, Vitória – ES, CEP 29010-933			
Normas Relacionadas às Unidades Jurisdicionadas Agregadora e Agregadas			
PROCON-ES: 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. 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.

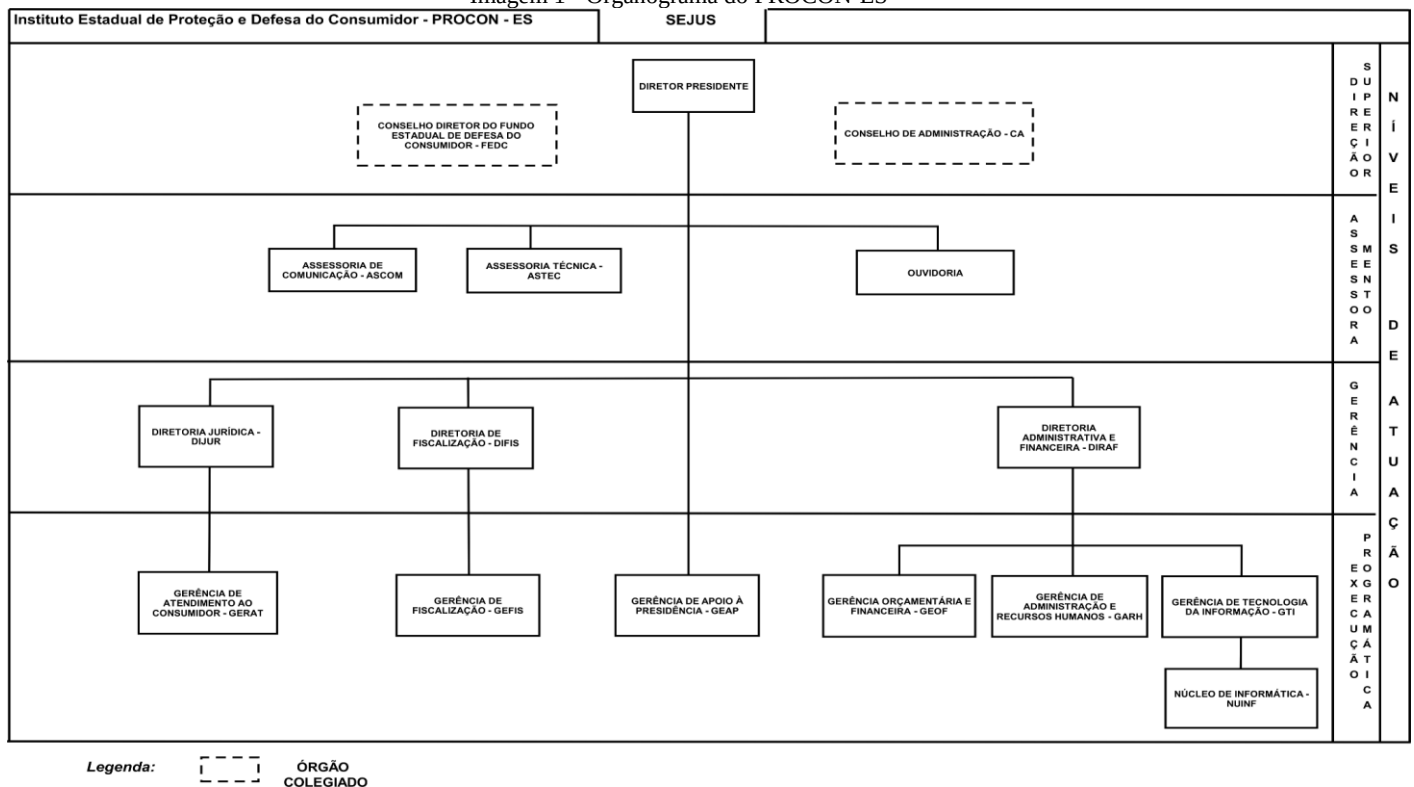
Em 2020, o PROCON/ES deu continuidade a reestruturação do espaço físico da Autarquia, a fim de possibilitar a mudança para o novo endereço, fato que contribuirá para maior comodidade e privacidade na realização dos atendimentos.

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, Jurídica e de Fiscalização e Nível de Execução Programática, composto pelas Gerências de Apoio à Presidência, de Atendimento do Consumidor, de Fiscalização, de Administração e Recursos Humanos e Orçamentária e Financeira.

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

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 no seu relacionamento com a imprensa; promover a divulgação das atividades, realizações e eventos; redigir notas, anúncios, avisos e artigos de interesse da instituição, bem como assessorar os dirigentes em suas participações junto aos meios de comunicação.

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 a Autarquia.

À Diretoria Jurídica (DIJUR) Compete além de assessorar a Presidência no desempenho de suas funções e na formulação e condução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, funcionar, no processo do contencioso administrativo, como instância de instrução e julgamento,



proferindo decisões administrativas, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078/90, pelo Decreto Federal nº 2.181/97 e legislação complementar; decidir sobre a aplicação de sanções administrativas previstas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90, seu regulamento e legislação complementar aos infratores das normas de defesa do consumidor.

À Diretoria de Fiscalização - DIFIS, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Art. 2º do Decreto 4723-R de 31 de julho de 2020):

- I - gerir as atividades relativas à fiscalização, planejar, programar e supervisionar as ações de fiscalização que visem proteger as relações de consumo;
- II - propor operações especiais de fiscalização, em conjunto com outros órgãos ou entidades federais, estaduais e municipais; prestar informações em processos submetidos ao seu exame;
- III - coordenar e supervisionar os trabalhos da Gerência de Fiscalização;
- IV - substituir o Diretor-Presidente do PROCON-ES em suas faltas ou impedimentos;
- V - executar outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Diretor Presidente.

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

À Gerência de Atendimento ao Consumidor compete coordenar e controlar os trabalhos nas diversas etapas de atendimento jurídico ao consumidor e dos processos administrativos; promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, prestar, por telefone, via “e-mail” ou pessoalmente, informações, orientações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos e no caso de questão de competência de outro ente, encaminhá-lo ao órgão consentâneo; adotar os encaminhamentos pertinentes, reconciliação, instauração, abertura e autuação de processo administrativo, promover despacho saneador, designar pauta; acompanhar com zelo o registro e o fluxo de processos administrativos, imprimir celeridade na movimentação dos feitos, objetivando rapidez na composição dos conflitos; receber, controlar e distribuir expedientes e processos administrativos sobre relação de consumo, promover diligências à célere resolução dos conflitos submetidos à apreciação da Autarquia, bem como informar sobre a tramitação dos processos às partes interessadas; organizar, registrar e atualizar cadastro de reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, contra fornecedores de produtos e serviços, contra pessoas 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).



À Gerência de Apoio à Presidência - GEAP, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Art. 4º do Decreto 4723-R de 31 de julho de 2020):

I - zelar pelo bom andamento das atividades jurídicas e administrativas do gabinete;

II - elaborar minutas e assessorar o Diretor Presidente do PROCON/ ES em reuniões.

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

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

À Gerência de Tecnologia da Informação - GTI, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação (conforme Art. 3º do Decreto 4723-R de 31 de julho de 2020):

I - gerir as atividades da área de Tecnologia da Informação, envolvendo a elaboração de projetos, implantação, racionalização e redesenho de processos, incluindo desenvolvimento e integração de sistemas, com utilização de alta tecnologia e a gestão e supervisão do Núcleo de Informática.

Ao Núcleo de Informática compete assessorar e prestar apoio técnico na área de informática, com vistas à criação, instalação, modernização e manutenção de sistemas de dados; organizar, catalogar e controlar o acervo de publicações técnicas e de dados estatísticos, promovendo sistematicamente a sua divulgação às demais unidades do Órgão; acompanhar o sistema de municipalização de dados compartilhados do SINDEC; promover a manutenção de todo o maquinário tais como microcomputadores, impressoras, bem como cuidar da disponibilização dos dados coletados pelo programa; assessorar na aquisição, uso e reparo de "hardware" e equipamentos eletroeletrônicos; outras atividades correlatas.

1.3.2.1. CARGOS COMISSIONADOS

Até 31/12/2020, existiam 37 (trinta e sete) cargos comissionados na estrutura do PROCON-ES:

Tabela 1 - Composição dos Cargos Comissionados Ocupados

QTD	Nomenclatura	Referencia	Salário
TD	Nomenclatura	Referencia	Salário
1	Diretor Presidente	QCE-01	9.658,30
1	Diretor Administrativo e Financeiro	QCE-02	8.172,40
1	Diretor Jurídico	QCE-02	8.172,40
1	Diretor de Fiscalização	QCE -02	8.172,40
1	Gerente de Apoio a Presidência	PRO -03	3.742,63
1	Gerente de Tecnologia da Informação	PRO -03	3.742,63
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
6	Agente de Serviços Técnicos	PRO -04	2.495,10
1	Assessor de Imprensa	PRO -04	2.495,10
4	Assessor Especial II	PRO -04	2.495,10
1	Assessor Jurídico	PRO -04	2.495,10
1	Ouvidor	PRO -04	2.495,10
10	Assessor Técnico	PRO -05	1.525,98
2	Secretária	PRO -05	1.525,98
TOTAL		37	



Tabela 2 - Composição dos Cargos Comissionados Vagos

QTD	Nomenclatura	Referencia	Salário
1	Assessor Especial II	PRO-05	2.495,10
1	Supervisor de Atividades	QC -02	1.525,98
TOTAL		02	

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 3 - 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 e 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	1- A carta ou petição impressa e a mensagem



		Correspondência	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 técnicas adequados às particularidades do caso concreto	1- Audiências de auto composição	1- Negociação Assistida 2- Conciliação 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 4 - 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
		2- Administração de	1- Gestão de sistemas internos



		sistemas	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 5 - 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 6 – PROCON's Municipais com cooperação técnica

ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
PROCON Municipal de Alegre	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Afonso Claudio	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Alfredo Chaves	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Anchieta	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Aracruz	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021



ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
PROCON Municipal de Baixo Guandu	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
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	31/12/2021
PROCON Municipal de Cariacica	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Castelo	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Colatina	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Divino São Lourenço	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Domingos Martins	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
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	31/12/2021
PROCON Municipal de Guarapari	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
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	31/12/2021
PROCON Municipal de Marataízes	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Presidente Kennedy	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Pinheiros	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Piúma	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de São Mateus	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de São Gabriel da Palha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Serra	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do	31/12/2021



ÓRGÃO PARCEIRO	OBJETO	VIGÊNCIA
	Consumidor – SINDEC	
PROCON Municipal de Viana	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Vila Velha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON Municipal de Venda Nova do Imigrante	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Vitória	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Montanha	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Santa Maria de Jetibá	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Mimoso do Sul	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Pancas	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Nova Venécia	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Sooretama	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2019
PROCON Municipal de Pedro Canário	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021
PROCON ASSEMBLEIA	Termo de Cooperação Técnica - implantação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC	31/12/2021

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 2020/2023 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
0027	Gestão Estratégica de Pessoas	Propiciar a implementação e a execução da política de gestão de pessoas no Poder Executivo Estadual	Servidores Públicos Estaduais
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
2077	Capacitação e treinamento de recursos humanos	Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição por meio da formação e melhoria contínua de seus servidores	Servidor capacitado e treinado
Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
0049	Gestão da comunicação e da informação	Dar publicidade às ações do governo, produção de notícias, divulgação de atos oficiais por parte dos órgãos do estado e terceiros, promover ações de marketing e difundir conteúdos de interesse público	Sociedade e órgãos da administração pública
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
2090	Divulgação Institucional	Divulgar as ações da instituição comunicando e dando transparência às ações do governo	Ação veiculada

Tabela 9 - PPA - Programas Finalísticos

Programa			
Cod.	Título	Objetivo	Público Alvo
0068	Defesa do Consumidor	Promover e desenvolver a política de proteção e defesa dos consumidores, baseada na conscientização de direitos, na educação para o consumo consciente e sustentável, e na atividade de fiscalização metrológica, visando garantir a harmonização e a transparência nas	Consumidor



relações de consumo			
Ação			
Cod.	Título	Finalidade	Produto
1052	Apoio a PROCONS Municipais e cooperação técnica com Órgãos Públicos para Defesa do consumidor	Apoiar o desenvolvimento dos PROCONS municipais e promover cooperação técnica entre órgãos e entidades do estado e municípios capixabas para defesa do consumidor	Parceria realizada
1093	Modernização administrativa, tecnológica e reaparelhamento do PROCON	Reestruturar, modernizar tecnologicamente e reequipar o PROCON proporcionando maior condição de apoio ao trabalho e serviços prestados pelo sistema de defesa do consumidor para melhoria da qualidade de vida da população	Unidade modernizada
2072	Campanhas educativas	Informar, orientar, avisar, prevenir ou alertar a população ou segmento dela para adotar comportamentos que lhe tragam benefícios sociais reais, visando melhorar a sua qualidade de vida	Campanha realizada
2095	Remuneração de pessoal ativo e encargos sociais	Viabilizar remuneração do pessoal ativo e pagamento de outros benefícios, bem como a contribuição do estado para o custeio dos regimes de previdência próprio e complementar	Servidor remunerado
3845	Ampliação e adequação da estrutura física do PROCON	Reestruturar, modernizar tecnologicamente e reequipar o PROCON proporcionando maior condição de apoio ao trabalho e serviços prestados pelo sistema de defesa do consumidor para melhoria da qualidade de vida da população	Contribuição efetuada
4847	Manutenção das atividades do PROCON	Prover os meios administrativos para a gestão dos programas e ações da instituição e para o funcionamento da unidade.	Unidade mantida
0116	Pagamento de sentenças judiciais	Tender ao pagamento de despesas com precatórios e requisições de pequeno valor, tendo em vista a execução das decisões condenatórias transitadas em julgado proferidas pelo poder judiciário contra a fazenda pública	Não definido

Dos programas finalísticos do PROCON/ES, para o exercício de 2020 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;
- ✓ Ações 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 2020, o FEDC apresentou a seguinte programação orçamentária:



Tabela 10 – Programação Orçamentária 2020 – FEDC

460904 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		
DOTAÇÃO INICIAL	FONTE	SALDO ANTERIOR
CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	2077	
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0159	104.650,00
CAMPANHAS EDUCATIVAS	2072	
3.3.90.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0159	55.215,00
3.3.90.32 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	0159	108.325,00
3.3.90.37 - LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	0159	50.000,00
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0159	50.000,00
APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	1052	
3.3.90.30 - MATERIAL DE CONSUMO		60.008,00
4.4.90.52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159	250.000,00
MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	1093	
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0159	50.000,00
4.4.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0159	100.000,00
4.4.90.52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159	50.000,00
AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	3845	
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0159	700.000,00
4.4.90.52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0159	100.000,00
MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	4847	
3.3.90.14 - DIÁRIAS CIVIL	0159	61.800,00
3.3.90.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0159	400.000,00
3.3.90.33 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0159	61.260,00
3.3.90.37 - LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	0159	600.000,00
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0159	1.000.000,00
3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0159	50.000,00
3.3.91.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0159	115.750,00
3.3.91.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0159	33.000,00
Total		4.000.008,00

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

460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	FONTE	SALDO ANTERIOR
REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	2095	
3.1.90.11 - VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS PESSOAL CIVIL	0101	1.387.552,00
3.1.90.13 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	0101	340.000,00
3.1.90.16 - OUTRAS DESPESAS VARIÁVEIS - PESSOAL CIVIL	0101	101.963,00
3.1.90.92 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0101	100.792,00
3.1.90.94 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES TRABALHISTAS	0101	50.000,00
3.1.90.96 - RESSARCIMENTO DE DESPESAS PESSOAL	0101	1.000,00



REQUISITADO		
3.3.90.36 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0101	158.123,00
3.3.90.46 - AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO	0101	198.900,00
3.3.90.49 - AUXÍLIO TRANSPORTE	0101	57.853,00
DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	2090	
3.3.90.32. MATERIAL BEM OU SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	0101	50.000,00
3.3.90.39	0101	50.000,00
MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON -	1093	
4.4.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0107	3.500,00
4.4.90.52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0107	6.500,00
3.3.90.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0133	
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0133	20.000,00
4.4.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0133	30.000,00
4.4.90.52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0133	150.000,00
MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	4847	
3.3.90.14 - DIÁRIAS - CIVIL	0101	30.000,00
3.3.90.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0101	44.000,00
3.3.90.33 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	0101	20.000,00
3.3.90.37 - LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	0101	10.509,00
3.3.90.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA	0101	400.000,00
3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	0101	10.000,00
3.3.90.47 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0101	16.000,00
3.3.90.92 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0101	20.000,00
3.3.90.93 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	0101	7.000,00
3.3.91.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0101	2.000,00
3.3.91.37 - LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	0101	38.751,00
3.3.91.39 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	0101	40.000,00
3.3.91.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0101	7.000,00
3.3.90.30 - MATERIAL DE CONSUMO	0271	10.000,00
4.4.90.52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	0271	4.000,00
PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	0116	
3.3.90.91 - SENTENÇAS JUDICIAIS	0101	5.000,00
Total		3.470.443,00

Tabela 11 - Programação Orçamentária 2020 – PROCON/ES

2.3.2. RESULTADOS ALCANÇADOS

Em razão das medidas de prevenção e controle do Novo Sars-CoV-2, em 2020, não foi possível a realização de eventos, palestras e ações educativas. Entretanto, o PROCON/ES lançou a Campanha "Dia do Consumidor", a qual teve ótima performance, superando as projeções de resultados propostas. No total, tivemos 2.828.119 impressões no Facebook e no Instagram (Timeline), número



22,55% superior à proposta inicial; 1.490.451 impressões no vídeo (34,14% maior); 1.336.850 impressões stories (0,11% menor). Os posts receberam, além dos números principais, 1.410 reações, 17 comentários e 78 compartilhamentos. As publicações de vídeos na timeline geraram 402 reações, 4 comentários, 21 compartilhamentos e 79.707 visualizações de no mínimo 3s. Os stories geraram 23 compartilhamentos e 46.082 visualizações de no mínimo 3s. Na análise de público, a participação entre homens e mulheres de 18 a 44 anos foi bem equilibrada, mas o feminino se sobressaiu, com presença de 57% contra 43% do masculino.

Além disso, a Autarquia deu seguimento aos atendimentos, à municipalização e as fiscalizações, as quais possuem fator fundamental, a fim de afastar as condutas e práticas abusivas, eventualmente realizadas neste período tão peculiar.

Não obstante, o 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, mas em constante desenvolvimento.

Abaixo são apresentados os principais resultados obtidos pelo PROCON/ES no exercício de 2020:

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 2020 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.

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

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

Até o final de 2020, existiam 44 (quarenta e quatro) Procon's Municipais e postos de atendimento em funcionamento. Destes 42 (quarenta e dois) possuíam o sistema SINDEC instalado:

Tabela 12 - Municipalização até dezembro de 2020

Localização	Possui Sindec	Está Ativo
Procon Espírito Santo	SIM	SIM
Procon Vitória	SIM	SIM
Procon Serra	SIM	SIM
Procon Cariacica	SIM	SIM
Procon São Mateus	SIM	SIM
Procon Linhares	SIM	SIM
Procon Boa Esperança	SIM	SIM



Procon Vila Velha	SIM	SIM
Procon Viana	SIM	SIM
Procon Cachoeiro de Itapemerim	SIM	SIM
Procon Colatina	SIM	SIM
Procon Castelo	SIM	SIM
Procon Alfredo Chaves	SIM	SIM
Procon Guarapari	SIM	SIM
Procon Baixo Guandu	SIM	SIM
Procon São Gabriel da Palha	SIM	SIM
Procon Aracruz	SIM	SIM
Procon Divino de São Lorenzo	SIM	SIM
Procon Pinheiros	SIM	SIM
Procon de Afonso Claudio	SIM	SIM
Procon de Sooretama	SIM	SIM
Procon de Guaçuí	SIM	SIM
Procon de Venda N do Imigrante	SIM	SIM
Procon de Fundão	SIM	SIM
Procon de Presidente Kennedy	SIM	SIM
Procon de Anchieta	SIM	SIM
Procon de Piúma	SIM	SIM
Procon de Domingos Martins	SIM	SIM
Procon de Marataízes	SIM	SIM
Procon de Itapemerim	SIM	SIM
Procon Montanha	SIM	SIM
Procon de Pedro Canário	SIM	SIM
Procon de Alegre	SIM	SIM
Procon Mimoso do Sul	SIM	SIM
Procon de Nova Venécia	SIM	SIM
Procon de Pancas	SIM	SIM
Procon de Santa Maria de Jetibá	SIM	SIM
Procon de Ibatiba	SIM	SIM
Procon de Rio Bananal	SIM	SIM
Procon de Ecoporanga	NÃO	SIM
Procon de Santa Tereza	NÃO	NÃO
Procon Assembleia	SIM	SIM
Procon Faca a Fácil	SIM	SIM
Procon na Estrada	SIM	NÃO

Há em andamento um projeto para implantação de mais alguns Procon's em 2021, o qual envolve visita e estudo junto as Prefeituras Municipais.

2.3.2.2. TREINAMENTO PARA OS PROCON'S MUNICIPAIS

O PROCON/ES em razão do 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, Devido ao Covid 19, que impossibilitou muito o projeto, mas estamos com o fortalecimento desse projeto para ser realizado na nova sede do Procon/ES :

Tabela 13 - Treinamentos realizados para PROCON'S Municipais

Cursos SINDEC 2020		
Nova Venécia	Mês de abril	8 hs
Rio Bananal	Mês de maio	8hs



Domingos Martins	Mês de Junho	8hs
Pancas	Mês julho	8hs
Rio Bananal	Mês Agosto	8hs

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 2020, foram recepcionadas **13.549 (treze mil, quinhentos e quarenta e nove)** reclamações, assim distribuídas:

Tabela 14 - atendimentos por assuntos

<u>Assuntos</u>	<u>Atendimentos</u>	<u>Percentual</u>
<u>Alimentos</u>	<u>364</u>	<u>2,69%</u>
<u>Assuntos</u> <u>Financeiros/Empréstimos/Faturas/Renegociações</u>	<u>8334</u>	<u>61,51%</u>
<u>Farmácia</u>	<u>327</u>	<u>2,41%</u>
<u>Serviços Essenciais</u>	<u>415</u>	<u>3,06%</u>
<u>Serviços de Telefonia</u>	<u>2057</u>	<u>15,18%</u>
<u>Transporte de Passageiros</u>	<u>305</u>	<u>2,25%</u>
<u>Agências de Viagens</u>	<u>408</u>	<u>3,01%</u>
<u>Academias de Ginástica</u>	<u>204</u>	<u>1,51%</u>
<u>Planos de Saúde</u>	<u>174</u>	<u>1,28%</u>
<u>Mensalidade Escolar</u>	<u>504</u>	<u>3,72%</u>
<u>Eventos</u>	<u>67</u>	<u>0,49%</u>
<u>Hospedagem</u>	<u>34</u>	<u>0,25%</u>
<u>TV por assinatura</u>	<u>316</u>	<u>2,33%</u>
<u>GLP</u>	<u>40</u>	<u>0,30%</u>
Total	13.549	100,00%



Imagem 2 – 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.

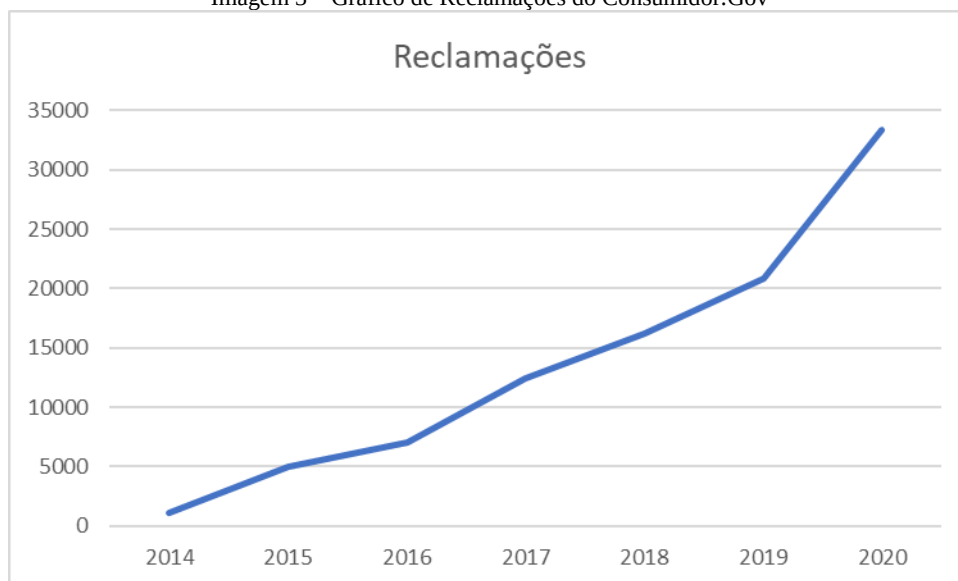
Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procon's e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

O PROCON/ES aderiu oficialmente ao serviço em 11/06/2014 e apresentou os seguintes dados durante sua utilização:



- Em 2014, foram computadas 1.098 (mil e noventa e oito) reclamações;
- Em 2015, a plataforma registrou 4.977 (quatro mil, novecentas e setenta e sete) reclamações;
- Em 2016, foram realizadas 7011 (sete mil e onze) reclamações, o que representa um aumento de 40,87% em comparação ao exercício anterior;
- Em 2017, a plataforma registrou 12.444 (doze mil, quatrocentas, quarenta e quatro) reclamações, com um total de resolução de 9.358 reclamações, ou seja, 81,52% de resolutividade;
- Em 2018, a plataforma registrou 16.179 (dezesesseis mil, cento e setenta e nove) reclamações, com um total de resolução de 11.450 (onze mil, quatrocentas e cinquenta) reclamações, ou seja, 81,14% de resolutividade;
- Em 2019, foram realizadas 20.869 (vinte mil, oitocentos e sessenta e nove) reclamações, com um total de resolução de 11.450 (onze mil, quatrocentas e cinquenta) reclamações, ou seja, 81,14% de resolutividade;
- Em 2020, foram realizadas 33.314 (trinta e três mil, trezentas e catorze) reclamações, apresentando resolução de 11.006 (onze mil e seis) reclamações, equivalente a 78,46% de resolutividade.

Imagem 3 – Gráfico de Reclamações do Consumidor.Gov



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

Tabela 15 – Reclamações Finalizadas

Resolvida	11.006	78,46%
Não avaliada	13.160	
Não Resolvida	6.633	21,54%

A resolutividade da plataforma CONSUMIDOR.GOV em 2020 pode ser representada conforme gráfico abaixo:



Imagem 4 - Resolutividade da plataforma Consumidor.Gov

2.3.2.4. FISCALIZAÇÃO

Destaca-se que mesmo diante do cenário provocado pela Pandemia do Novo Coronavírus, a equipe de fiscalização, que é composta por 05 (cinco) servidores, promoveu, no ano de 2020, 652 (seiscentos e cinquenta e duas) ações fiscalizatórias no território capixaba, dividindo-se da seguinte maneira:

Quantidade de Estabelecimentos Fiscalizados mensalmente em 2020	
Janeiro	94
Fevereiro	52
Março	41
Abril	119
Maio	105
Junho	53
Julho	36
Agosto	62
Setembro	37
Outubro	15
Novembro	11
Dezembro	27
Total Geral de Ações (Estabelecimentos Visitados)	652
Total Geral de autuações – Autos de Constatação, Infração, Apreensão, Relatórios de Visitas, Notificações Diversas, Documentos de Fiscalização ANP, Interdições (ANP), etc.	982

Tabela 16 – Quantidade de estabelecimentos fiscalizados mensalmente em 2020

As ações realizadas ocorreram nos seguintes seguimentos do comércio:



Tabela 17 - Fiscalização - Ações por ramo de atividade

Ranking	Segmentos	Quantitativo
1	Supermercados e Mercarias	150
2	Farmácias	104
3	Quiosques, Bares, Lanchonetes e Restaurante	92
4	Postos de Combustíveis – (Autos Procon/ES)	81
5	Comércio Geral - Lojas Diversas	77
6	Transporte Rodoviário	70
7	GLP (Gás Liquefeito de Petróleo)	29
8	Entretenimento (Lazer, Shows, Jogos, Meia Entrada)	14
9	Fábricas de Álcool em Gel	09
10	Agências Bancárias, Financeiras e Correspondentes	08
11	Hospitais e Clínicas	08
12	Instituições de Ensino (Escolas, Faculdades, etc.)	07
13	Estacionamentos	02
14	Postos de Combustíveis – (Autos ANP)	01
TOTAL		652

Cumprir 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 2020:

- Quantidade total de municípios visitados de janeiro a dezembro de 2020, em ações fiscalizatórias realizadas em revendas de GLP, em parceria com a DECON: 06;
- Quantidade total de revendas de GLP, fiscalizadas em parceria com a DECON de janeiro a dezembro de 2020: 29;

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).

Nesse sentido, em 2020 foram proferidas 812 (oitocentas e doze) decisões administrativas e realizadas 801 (oitocentos e uma) notificações aos fornecedores por infrações às normas consumeristas, havendo ainda cerca de 100 (cem) processos minutados.



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 da Autarquia e pelo Conselho Diretor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

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

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

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

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

Há ainda no âmbito do controle interno, a Ouvidoria do PROCON/ES, a quem compete estabelecer um canal democrático de comunicação entre a sociedade e o PROCON-ES; 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, foram definidas em 2020 as seguintes ações de Programa Orçamentário e Financeiro:



Unidade Gestora / 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	4.000.008,00	6.105.288,00	3.387.443,44	2.717.844,56	1.283.203,48	1.272.247,46
1052 - APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	310.008,00	8,00	0,00	8,00	0,00	0,00
10469041442200681052 - APOIO A PROCONS MUNICIPAIS E COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ÓRGÃOS PÚBLICOS PARA DEFESA DO CONSUMIDOR	310.008,00	8,00	0,00	8,00	0,00	0,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	60.008,00	8,00	0,00	8,00	0,00	0,00
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	250.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	200.000,00	1.945.000,00	1.874.995,97	70.004,03	0,00	0,00
10469041442200681093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	200.000,00	1.945.000,00	1.874.995,97	70.004,03	0,00	0,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0,00	420.000,00	410.071,31	9.928,69	0,00	0,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	50.000,00	65.373,15	64.960,00	413,15	0,00	0,00
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	0,00	19.626,85	19.500,00	126,85	0,00	0,00
449030 - MATERIAL DE CONSUMO	0,00	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA	100.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA						
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	50.000,00	1.425.000,00	1.380.464,66	44.535,34	0,00	0,00
2072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS	263.540,00	161.540,00	67.207,05	94.332,95	67.207,05	67.207,05
10469041413100682072 - CAMPANHAS EDUCATIVAS	263.540,00	161.540,00	67.207,05	94.332,95	67.207,05	67.207,05
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	55.215,00	215,00	0,00		0,00	0,00
339032 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	108.325,00	51,26	0,00	51,26	0,00	0,00
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	50.000,00	161.273,74	67.207,05	94.066,69	67.207,05	67.207,05
2077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	104.650,00	650,00	0,00	650,00	0,00	0,00
10469041412800272077 - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	104.650,00	650,00	0,00	650,00	0,00	0,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	104.650,00	650,00	0,00	650,00	0,00	0,00
3845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	800.000,00	2.205.280,00	709.075,43	1.496.204,57	518.466,13	518.466,13
10469041442200683845 - AMPLIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON	800.000,00	2.205.280,00	709.075,43	1.496.204,57	518.466,13	518.466,13
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	0,00	133.969,19	97.560,11	36.409,08	86.284,11	86.284,11
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	700.000,00	1.642.674,81	558.270,92	1.084.403,89	399.596,62	399.596,62
449030 - MATERIAL DE CONSUMO	0,00	13.680,00	13.680,00	0,00	0,00	0,00
449052 - EQUIPAMENTOS E	100.000,00	414.956,00	39.564,40	375.391,60	32.585,40	32.585,40



MATERIAL PERMANENTE						
4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	2.321.810,00	1.792.810,00	736.164,99	1.056.645,01	697.530,30	686.574,28
10469041442200684847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	2.321.810,00	1.792.810,00	736.164,99	1.056.645,01	697.530,30	686.574,28
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	61.800,00	61.800,00	10.640,00	51.160,00	10.640,00	10.640,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	400.000,00	400.000,00	1.128,45	398.871,55	328,95	328,95
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	61.260,00	61.260,00	0,00	61.260,00	0,00	0,00
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	0,00	4.900,00	4.615,23	284,77	4.615,03	4.615,03
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	600.000,00	565.451,08	375.906,48	189.544,60	349.906,29	349.906,29
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	1.000.000,00	456.707,11	262.482,66	194.224,45	250.647,86	240.689,29
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	50.000,00	82.648,92	70.489,00	12.159,92	70.489,00	69.491,55
339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	0,00	5.424,29	5.424,29	0,00	5.424,29	5.424,29
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0,00	5.868,60	5.478,88	389,72	5.478,88	5.478,88
339130 - MATERIAL DE CONSUMO	115.750,00	115.750,00	0,00	115.750,00	0,00	0,00
339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	33.000,00	33.000,00	0,00	33.000,00	0,00	0,00
Total	4.000.008,00	6.105.288,00	3.387.443,44	2.717.844,56	1.283.203,48	1.272.247,46

Tabela 18 – Ações de Programa Orçamentário 2020 – FEDC

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

Unidade Gestora / Ação / Programa de Trabalho /	Dotação Inicial	Dotação Atualizada	Despesas Empenhadas	Dotação Disponível	Despesas Liquidadas	Despesas Orçamentárias
---	-----------------	--------------------	---------------------	--------------------	---------------------	------------------------



Natureza						Pagas
460202 - INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	3.470.443,00	3.510.443,00	3.014.497,68	495.945,32	3.004.410,27	2.948.725,05
0116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	5.000,00	25.000,00	8.977,77	16.022,23	8.977,77	8.977,77
10462022884609010116 - PAGAMENTO DE SENTENÇAS JUDICIAIS	5.000,00	25.000,00	8.977,77	16.022,23	8.977,77	8.977,77
339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	5.000,00	25.000,00	8.977,77	16.022,23	8.977,77	8.977,77
1093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	310.000,00	310.000,00	0,00	310.000,00	0,00	0,00
10462021442200681093 - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, TECNOLÓGICA E REAPARELHAMENTO DO PROCON	310.000,00	310.000,00	0,00	310.000,00	0,00	0,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	20.000,00	20.000,00	0,00	20.000,00	0,00	0,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	30.000,00	30.000,00	0,00	30.000,00	0,00	0,00
449040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	153.500,00	153.500,00	0,00	153.500,00	0,00	0,00
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	106.500,00	106.500,00	0,00	106.500,00	0,00	0,00
2090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	100.000,00	10.000,00	2.139,00	7.861,00	2.139,00	2.139,00
10462021413100492090 - DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL	100.000,00	10.000,00	2.139,00	7.861,00	2.139,00	2.139,00
339032 - MATERIAL, BEM OU SERVIÇO PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	50.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	50.000,00	10.000,00	2.139,00	7.861,00	2.139,00	2.139,00
2095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	2.396.183,00	2.645.183,00	2.579.976,17	65.206,83	2.575.540,22	2.546.319,55
10462021412200682095 - REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E	2.396.183,00	2.645.183,00	2.579.976,17	65.206,83	2.575.540,22	2.546.319,55



ENCARGOS SOCIAIS						
319011 - VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	1.387.552,00	1.691.375,57	1.668.495,32	22.880,25	1.664.059,37	1.664.059,37
319013 - OBRIGAÇÕES PATRONAIS	340.000,00	406.487,46	402.040,57	4.446,89	402.040,57	372.819,90
319016 - OUTRAS DESPESAS VARIÁVEIS - PESSOAL CIVIL	101.963,00	6.774,75	6.774,75	0,00	6.774,75	6.774,75
319092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	100.792,00	26.407,98	26.407,98	0,00	26.407,98	26.407,98
319094 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES TRABALHISTAS	50.000,00	31.315,09	31.315,09	0,00	31.315,09	31.315,09
319096 - RESSARCIMENTO DE DESPESAS DE PESSOAL REQUISITADO	1.000,00	101.946,15	90.871,87	11.074,28	90.871,87	90.871,87
339036 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍSICA	158.123,00	158.743,65	154.398,90	4.344,75	154.398,90	154.398,90
339046 - AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	198.900,00	164.754,80	161.860,78	2.894,02	161.860,78	161.860,78
339049 - AUXÍLIO-TRANSPORTE	57.853,00	56.580,58	37.013,94	19.566,64	37.013,94	37.013,94
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	0,00	796,97	796,97	0,00	796,97	796,97
4847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	659.260,00	520.260,00	423.404,74	96.855,26	417.753,28	391.288,73
10462021442200684847 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCON	659.260,00	520.260,00	423.404,74	96.855,26	417.753,28	391.288,73
339014 - DIÁRIAS - CIVIL	30.000,00	56,00	56,00	0,00	56,00	56,00
339030 - MATERIAL DE CONSUMO	54.000,00	56.274,48	27.359,42	28.915,06	27.359,42	25.798,34
339033 - PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	20.000,00	84.773,63	83.253,18	1.520,45	83.253,18	78.818,40
339037 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	10.509,00	11.087,80	11.087,80	0,00	11.087,80	8.997,80
339039 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	400.000,00	271.613,87	229.406,35	42.207,52	228.710,11	214.975,57
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	10.000,00	16.731,29	13.697,00	3.034,29	12.317,00	12.189,56



339047 - OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	16.000,00	17.374,20	17.374,20	0,00	14.290,10	14.290,10
339091 - SENTENÇAS JUDICIAIS	0,00	6.692,71	0,00	6.692,71	0,00	0,00
339092 - DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	20.000,00	841,39	841,39	0,00	841,39	841,39
339093 - INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	7.000,00	63,63	63,63	0,00	63,63	63,63
339130 - MATERIAL DE CONSUMO	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
339137 - LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	38.751,00	9.612,00	9.317,98	294,02	9.317,98	9.317,98
339139 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	40.000,00	35.260,01	25.072,02	10.187,99	25.072,02	20.555,31
339140 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	7.000,00	5.878,99	5.875,77	3,22	5.384,65	5.384,65
449052 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	4.000,00	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00	0,00
Total	3.470.443,00	3.510.443,00	3.014.497,68	495.945,32	3.004.410,27	2.948.725,05

Tabela 19 – Ações de Programa Orçamentário 2020 – 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\$ 3.470.443,00 (três milhões, quatrocentos e setenta mil, quatrocentos e quarenta e três reais)**, não havendo suplementação no período. Além disto, foi empenhado um total de **R\$ 3.014.497,68 (três milhões, catorze mil, quatrocentos e noventa e sete reais e sessenta e oito centavos)**, o que corresponde a um percentual de **86,86%** de execução do orçamento.

A tabela abaixo sintetiza a execução orçamentária do PROCON/ES no exercício de 2020:

Tabela 20 – Tabela sintética da programação/execução orçamentária – PROCON/ES – UG 460202

Dotação Inicial	3.470.443,00
Anulação / Suplementação	0,00
Dotação Atualizada	3.510.443,00
Despesa Empenhada	3.014.497,68
Dotação Disponível	495.945,32

Fonte: SIGEFES

As informações trazidas podem ser representadas pelo gráfico abaixo:

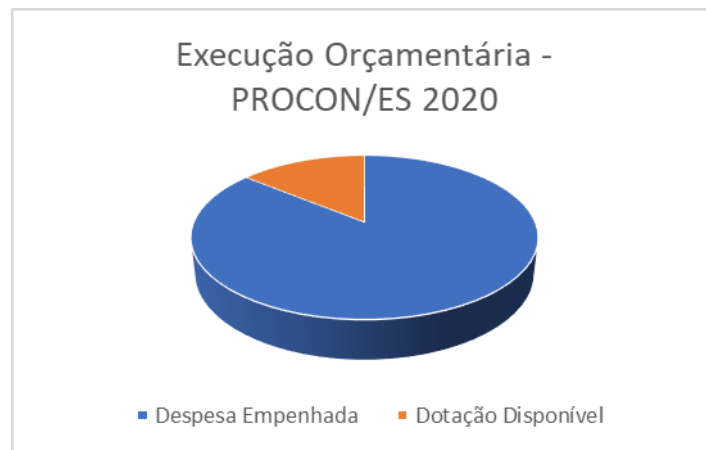


Imagem 5 – Execução orçamentária – PROCON/ES 2020

Em relação à Unidade Gestora 460904 - FEDC, a dotação inicial prevista perfazia o montante de **R\$ 4.000.008,00 (quatro milhões e oito reais)**, não tendo ocorrido suplementação no período. Além disto, foi empenhado um total de **R\$ 3.387.443,44 (três milhões, trezentos e oitenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e três reais e quarenta e quatro centavos)**, o que corresponde a um percentual de **84,69%** de execução do orçamento. A tabela abaixo sintetiza a execução orçamentária do FEDC no exercício de 2020:

Tabela 21 – Tabela sintética da programação/execução orçamentária – FEDC – UG 460904

Dotação Inicial	4.000.008,00
Anulação / Suplementação	0,00
Dotação Atualizada	6.105.288,00
Despesa Empenhada	3.387.443,44
Dotação Disponível	2.717.844,56

Fonte: SIGEFES

As informações trazidas podem ser representadas pelo gráfico abaixo:

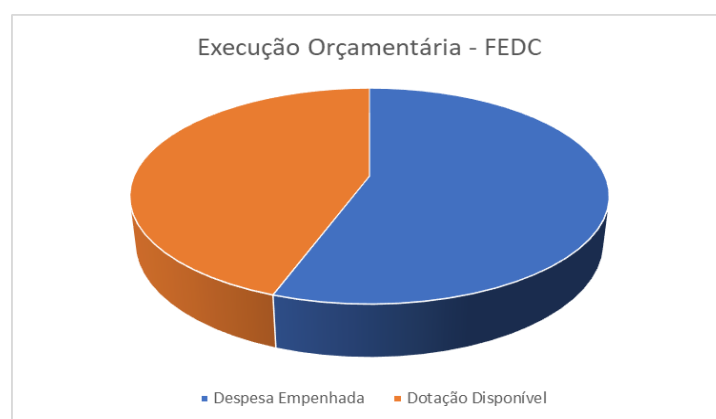


Imagem 6 – Execução Orçamentária – FEDC 2020



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 37 servidores, conforme já detalhado na Tabela 1 do item 1.3.2.1. No ano de 2013, foi sancionada a Lei Complementar 723/2013, que Instituiu o Plano de Cargos e Carreiras dos servidores efetivos do PROCON-ES criando 85 cargos de carreira.

Entretanto, a realização de concurso público para preenchimento dos cargos efetivos está suspensa pelo Governo do Estado pelo Decreto 3755-R DE 02/01/2015.

Atualmente o PROCON/ES possui servidores efetivos cedidos por outros órgãos e comissionados (LC 373/06).

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

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, 5.1.1.4 e 5.1.1.5, 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 2020

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 Temporários¹	02	02
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública.	-	-
4. Total de Servidores (1+2+3)	02	02

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, no exercício de 2020 apenas 02 (dois) destes continuaram até fevereiro de 2020 no PROCON/ES.

5.1.1.3. **QUALIFICAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO**

¹ Contratados pela SEGER



A qualificação da força de trabalho da unidade é informada por intermédio dos Quadros 5.1.1.1, 5.1.1.4, 5.1.1.5, 5.1.1.6.1 e 5.1.1.6.2, 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 2020

Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação	
	Autorizada	Efetiva
1. Cargos em Comissão.	39	39
1.1. Cargos Natureza Especial	-	-
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	08	08
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	-	-
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	-	-
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas ²	1	1
1.2.4. Sem Vínculo	-	-
1.2.5. Aposentados	-	-
2. Funções Gratificadas	-	-
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	-	-
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	-	-
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	-	-
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	39	39

5.1.1.5. COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS.

QUADRO 5.1.1.5 - COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS ANO 2020

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes	Despesa no exercício
	Quantitativo	(em R\$)
1. Nível superior	17	10.538,47
1.1 Área Fim	15	9.298,65
1.2 Área Meio	2	1.239,82
2. Nível Médio	1	619,91
2.1 Área Fim	0	0
2.2 Área Meio	1	619,91
3. Total (1+2)	18	11.158,38
Dados até 31/12/2020		

5.1.1.6. SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE E VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2020

QUADRO 5.1.1.6.1 - CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E HIGIENE ANO 2020



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 / 2021	L	O	0067/2016	36.388.026/0001-62	02/12/2016	01/12/2021	0	0	0	2	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 PROCON/ES possui atualmente o Convênio de nº 067/2016 com a Secretaria de Estado da Justiça, na qual estão cedidos colaboradores do Regime Semiaberto, que prestam serviços de limpeza e higienização da autarquia.

O contrato foi prorrogado através do 6º Termo Aditivo até dezembro de 2021, conforme Extrato do 6º Termo Aditivo ao Convênio nº 067/2016 de 29 de outubro de 2020, publicado no DIO/ES em 30 de outubro de 2020.

Quadro 5.1.1.6.2 - CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2020

Quadro 3.1.1.3.2 CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA OSTENSIVA ANO 2020

Unidade Contratante													
Nome: INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES, POR MEIO DO FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR -FEDC													
UG/Gestão: 460904							CNPJ: 08.109.446/0001-60						
Informações sobre os Contratos													
Ano do Convênio	Área	Natureza	Identificação do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Nível de Escolaridade Exigido dos Trabalhadores Contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
2019/2021	V	O	003/2019	15.653.416.0001/8 6	01/07/2019	30/06/2021	0	0	0	6	0	0	P
Observações: Nível mínimo de escolaridade previsto nos contratos – Fundamental completo.													
LEGENDA Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva. Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial. Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior. Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.													

Observação: A contratação foi realizada tendo em vista a necessidade de vigilância armada na nova Sede do Procon/ES, contando com 3 (três) postos de vigilantes, sendo 2 (dois) diurnos e 1 (um) noturno, totalizando 6 vigilantes.



O contrato nº 003/2019 com a empresa Cruzeiro do Sul Vigilância e Segurança LTDA, foi assinado em 19 de junho de 2019 e publicado no DIO/ES em 28 de junho de 2019, tendo sua vigência de 01/07/2019 a 30/06/2021.

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 03 (três) veículos próprios e 02 (dois) locados, conforme tabela abaixo:

Veículo	Placa	Ano	Situação	Utilização / Classificação
TOYOTA/COROLLA	QRF0J46	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
TOYOTA/COROLLA	QRF1F49	2018/2019	LOCADO	DIRETORIA
FIAT	MSB-3594	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
VW AMAROK	QRG3D95	2018/2019	PRÓPRIO	FISCALIZAÇÃO
MERCEDES BENZ	MTT-6815	2010	PRÓPRIO	PROCON/ES
VW VOYAGE	QRJ5D97	2019/2020	LOCADO	PROCON/ES
VW VOYAGE	QRJ5D95	2019/2020	LOCADO	PROCON/ES
FORD	MTN-9708	2011	PRÓPRIO	PROCON/ES

Tabela 22 - Frota de veículos

Obs.

1. Contrato de nº 006/2019, firmado com a empresa Araújo Rentacar Eireli EPP, não foi renovado, portanto os dois veículos locados VW Voyage foram devolvidos em 14/10/2020. A não renovação contratual buscou atender as recomendações do Decreto nº 4662-R.

2. Informamos que o Veículo Ford Ranger foi doado para o Procon Municipal de Linhares/ES em 15 de julho 2020, considerando o Contrato de Doação nº 001/2020, publicado no DIO/ES em 20 de julho de 2020, tendo em vista que o setor de Fiscalização atua com o veículo Amarok.



6.2. GESTÃO DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

O PROCON/ES é proprietário do imóvel situado na Avenida Jerônimo Monteiro nº 935, Centro, Vitória/ES.

Além disso, em 2014, foi cedido pelo IDAF o direito de uso do 4º andar do Edifício Março, por meio do Contrato nº 001/2014, em que funcionam os setores administrativo e de recursos humanos da Autarquia, tendo sido prorrogado através do 3º Termo Aditivo com vigência de 05/05/2020 a 04/05/2021, publicado no DIO/ES 18 de março de 2020.

O Inventário dos bens Imobiliários compõe a prestação de contas, mas em arquivo diverso.

6.3. GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO

6.3.1. ALMOXARIFADO DE BENS DE CONSUMO

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

6.3.2. BENS PATRIMONIAIS MÓVEIS

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

7. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No exercício de 2020, 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 23 – Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2020

Realizados	Início	finalização
Controle de acesso dos usuários através de um servidor de AD	2018	2020 Atualização
Implantação de Servidor de backup	2018	2020 atualização
Implantação de Servidores Virtuais de Backup de dados, no Datacenter do estado (PRODEST).	2018	2020 atualização
Implantação de servidores virtuais, Relógio de Ponto, SIGEP, Impressão.	2018	2020 atualização
Virtualização e Melhoria de Backup do Servidor SINDEC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), no Datacenter (PRODEST).	2018	2020 atualização
Adesão pelo de Servidor Proxy do Datacenter PRODEST para acesso à internet e segurança do sistema.	2018	2020
Implantação de nova estrutura de cabeamento estruturado para nova sede do Procon/ES (rede, telefonia, parte de rede elétrica)	2019	2020 finalizado
Implantação de sistema de agendamento para atendimento	2020	2020 finalizado
Implantação de um APP para realização de reclamação e denuncia para o consumidor	2019	2020 finalizado



Para o exercício de 2021, serão realizadas ações de melhoria no serviço de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), com investimentos em infraestruturas e sistemas.

Tabela 24 - Ações de melhoria nos serviços de Tecnologia da Informação em 2021

Processo	Início	Implantação
Implantação de sistema CFTV de segurança nova sede	2021	Até 2022
Implantação de sistema de chamada de senha	2021	Até final 2021
Atualização de equipamentos para os Procon Municipais	2021	Até final de 2021
Melhoria do Sistema do App	2021	2022
Atualização do Sistema Operacional dos equipamentos	2021	Até final 2021
Atualização de Equipamentos de Atendimento defasados, para melhor atender aos consumidores	2021	Até final 2021
Treinamento dos Procon Municipal para melhor atendimento e implantação de fiscalização municipais	2021	2022
Implantação de whatsapp	2021	Até final de 2021
Implantação de rede wireless para uso publico	2021	Até final de 2022

8. DESAFIOS PARA 2021.

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, estruturais e relativas à Pandemia do Novo Coronavírus, entrega a população um excelente serviço, de modo que os níveis de resolutividades dos problemas individuais dos consumidores colocam a Autarquia como umas das principais ferramentas disponíveis para que o consumidor, parte vulnerável nas relações de consumo, tenha seus direitos garantidos.

Em suma, as forças e oportunidades 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.