



# PROCON-ES

## RELATÓRIO DE GESTÃO 2017



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



# ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Período 01/01/17 a 31/12/17

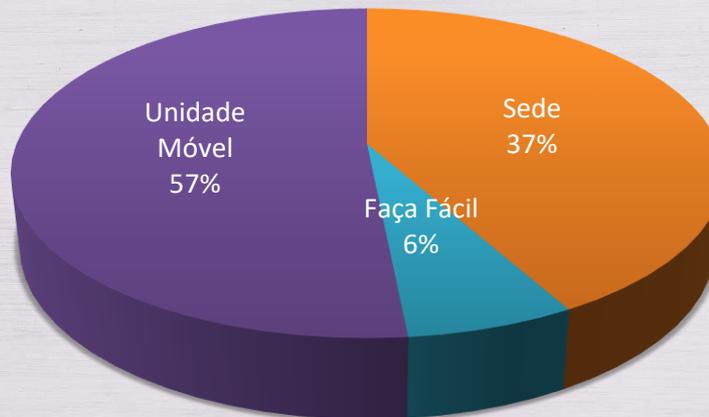
MODALIDADE DE ATENDIMENTO	SEDE	FAÇA FÁCIL CARIACICA	PROCON NA ESTRADA	TOTAL
Geral	27.704	18.503	7.440	53.647
Mutirões	-	-	-	15.578
TOTAL				69.225

# ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

## Cálculo de Negociação de Dívidas

Período 01/01/17 a 31/12/17

SEDE	FAÇA FÁCIL CARIACICA	PROCON NA ESTRADA	TOTAL
4.684	728	7.114	12.526



De **12.526** atendimentos relacionados a Cálculo e Negociação de Dívidas realizados nas unidades do Procon-ES, o ônibus “Procon-ES na Estrada” representou 57% das demandas, seguido da sede com 37% e do Faça Fácil Cariacica com 6%.

# MULTAS APLICADAS

Período 01/01/17 a 31/12/17

RANKING	SEGMENTO	MULTA (R\$)
1º	Instituição bancária/financeira	15.479.963,11
2º	Serviços diversos	2.112.107,80
3º	Construtoras/incorporadoras	2.093.317,00
4º	Serviços essenciais (energia, hospitais etc)	742.432,19
5º	Varejista	2.120.959,89
6º	Telecomunicação	1.520.604,17
7º	Fabricantes	2.071.986,57
8º	Transporte aéreo	4.796.189,15
9º	Planos de saúde/serviços odontológicos	552.548,66
10º	Supermercados, padarias e afins	40.653,37

PROCESSOS	VALOR EM VRTE	VALOR EM R\$
845	9.872.291	31.530.761,92



# AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Período 01/01/17 a 31/12/17

A equipe de fiscalização é composta por três servidores que promoveram, no ano de 2017, **559** ações fiscalizatórias em **17** municípios do Estado. Neste ano, os fiscais do Procon-ES receberam treinamento para verificar fraudes em bombas de combustível e nas placas de circuito. A capacitação - que foi composta por aulas teóricas e práticas - vai ampliar as nossas ações fiscalizatórias, tornando-as mais completas. Participaram também técnicos do Ipem, da Sefaz, da Polícia Civil e da ANP.

<b>RANKING</b>	<b>SEGMENTO</b>	<b>AÇÕES</b>
1º	Notificações Presenciais	106
2º	Postos de Combustíveis – (Autos ANP)	87
3º	Comércio - Lojas diversas	84
4º	GLP – (Autos ANP)	70
5º	Agências bancárias	63
6º	Empresa de Transporte Rodoviário	23
7º	Postos de Combustíveis – (Autos Procon/ES)	17
8º	Supermercados	17
9º	Padarias, Lanchonetes, Pizzarias, Quiosques e Restaurantes	12
10º	Motéis e Boates	10
11º	Floriculturas	10
12º	Hospitais e Farmácias	09
13º	Escolas e Faculdades	12
14º	Processos Coletivos - Infrações	09
15º	Entretenimento - Shows e Cinemas - Ingressos Meia Entrada	08
16º	Comércio Eletrônico	06
17º	Concessionárias	06
18º	Academias	04
19º	Publicidade Abusiva Infantil	02
20º	Outros: Distribuidora de Alimentos, ponto de táxi, auto escola, seguradora	04
<b>TOTAL</b>		<b>559</b>



Semana do Consumidor no Terminal de Vila Velha.

## AÇÕES DE CIDADANIA

Em 2017, o Procon-ES participou de importantes ações de cidadania prestando atendimento e orientação à população capixaba, por meio do projeto Expresso Procon-ES.

**14 a 17/03**

Semana do Consumidor: Atendimento nos Terminais de Laranjeiras, Vila Velha, Jardim América e na Rodoviária.

**22/03**

Atendimento à servidores na sede do Depto de Estradas de Rodagem do Estado do Espírito Santo (DER).

**25/03**

Atendimento na Ação Cidadã na escola EEEFM Christiano Dias Lopes em Mantenópolis.

**31/05**

Atendimento, em parceria com a Ordem dos Advogados (OAB), no Terminal de Laranjeiras, Serra.

**20/06**

Atendimento no Mutirão da Cidadania em comemoração aos 52 anos da LBV, em Inhanguetá, Vitória.

**01/07**

Atendimento na Ação Social da Igreja Evangélica Assembleia de Deus, Resistência, Vitória.



## AÇÕES DE CIDADANIA

Em 2017, o Procon-ES participou de importantes ações de cidadania prestando atendimento e orientação à população capixaba, por meio do projeto Expresso Procon-ES.

**13 e 14/07**

Atendimento na Escola Serrana em Serra-Sede.

**04/08**

Atendimento no XV Plantão da Cidadania, promovido pelo Sindiadogados.

**23/09**

Atendimento na Ação Cidadã Vila Nova Social, em Vila Nova, Serra.

**21/10**

Atendimento na ação de Governo Ocupa São Torquato, em Vila Velha.

**25/11**

Atendimento na ação de Governo Ocupa Nova Rosa da Penha, em Cariacica.

**09/12**

Atendimento na ação Mackenzie Solidário na Igreja Presbiteriana de Nova Carapina.

# CAMPANHA EDUCATIVA

O Procon-ES lançou uma campanha educativa nas redes sociais para os jovens consumidores. A campanha teve o objetivo de despertar e estimular nos jovens a reflexão sobre os impactos do consumo irresponsável, a necessidade de planejar os gastos para evitar dívidas e a importância de poupar para alcançar objetivos e realizar sonhos.



**COMEÇAR**

# PALESTRAS

**05/05**

O gerente de atendimento, André Marques, e o gerente de fiscalização, Rômulo Cerqueira, palestraram para técnicos dos Procons durante o II Encontro do Ministério Público com os Procons Municipais, promovido pelo Ministério Público Estadual no auditório da Procuradoria Geral de Justiça.

**25/05**

Palestra realizada pelo gerente de atendimento, André Marques, sobre direitos básicos do consumidor e educação financeira para funcionários da Hemoclínica.

**31/05**

Palestra realizada pelos assessores Lívia Lauff e Saulo Maia para famílias, no auditório do Titanic, em Vila Velha. Os técnicos falaram sobre direitos do consumidor, consumo consciente e educação financeira.



QUEM POUPA  
realiza  
sonhos



## REVISTA PASSATEMPO

Em 2017 o Procon-ES lançou a revista temática passatempo “Quem poupa realiza sonhos”, que tem o objetivo de prestar informação e complementar os trabalhos sobre educação financeira e consumo consciente realizados com o público juvenil - de maneira lúdica e interativa.

# X ENCONTRO DE PROCONS

No dia 11 de setembro, os Procons do Espírito Santo e entidades de defesa do consumidor como o Ministério Público Estadual, a Defensoria Pública e a OAB estiveram reunidos para debater temas de relevância para o trabalho dos agentes da defesa do consumidor. O X Encontro de Procons do Espírito Santo é um evento tradicional que marca as comemorações do Dia Estadual do Consumidor e o aniversário do Código de Defesa do Consumidor e tem o objetivo de qualificação e fortalecimento dos Procons para um atendimento público de qualidade.

Participaram como palestrantes a promotora de justiça, Sandra Lengruber, que falou sobre os desafios no fortalecimento do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor; o professor e advogado, Ricardo Goretti, que falou sobre mediação, conciliação e negociação; o vice-presidente do Conselho Regional de Economia, Eduardo Araújo, que falou sobre o cenário do endividamento no Brasil e no Espírito Santo e o procurador de justiça, Leonardo Garcia, que ministrou uma palestra sobre as reflexões e novas tendências sobre o direito do consumidor.





# MUTIRÕES DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Em 2017, demos continuidade ao projeto Mutirão de Negociação de Dívidas e realizamos quatro edições, sendo duas em Vitória, uma em Linhares e a última do ano em Cachoeiro de Itapemirim. No total, foram realizados **15.519 atendimentos**, somando R\$ 65.042.960,54 em dívidas negociadas.

## 19 a 23/06

6º edição - Vitória  
Local: Ginásio da  
Secretaria de Estado  
de Esporte e Lazer  
Valor total da dívida:  
R\$25.267.630,61  
Atendimentos: 5.000

## 24 a 28/07

7º edição - Linhares  
Local: Sesi  
Valor total da dívida:  
R\$7.959.240,43  
Atendimentos: 2.000

## 02 a 06/10

8º edição - Vitória  
Local: Ginásio da  
Secretaria de Estado  
de Esporte e Lazer  
Valor total da dívida:  
R\$21.199.456,46  
Atendimentos: 6.000

## 20 a 24/11

9º edição - Cachoeiro  
de Itapemirim  
Local: Escola Municipal  
EMEB Zilma C. Pinto  
Valor total da dívida:  
R\$ 10.616.633,04  
Atendimentos: 2.519

# PROCON-ES NA ESTRADA

O **Procon-ES na Estrada** - ônibus totalmente adaptado para atendimento - tem o objetivo de interiorizar a defesa do consumidor, levando ao cidadão de municípios afastados da capital do Estado, negociação de dívidas, orientação e registro de reclamação com profissionais capacitados que irão diagnosticar o problema e oferecer soluções favoráveis ao consumidor. Em 2017, **7.440** atendimentos foram realizados de norte a sul do Espírito Santo (Linhares, Barra de São Francisco, Água Doce do Norte, Ponto Belo, Mucurici, Brejetuba, Ibatiba, São José do Calçado, Bom Jesus do Norte, Apiacá, Mimoso do Sul, Pedro Canário, Conceição da Barra, Cachoeiro de Itapemirim, Vila Valério, Jaguaré, Iúna e Irupi). A principal demanda está relacionada a negociação de dívidas com 95,60%, seguido de demandas extra Procon com 2,37% e vício de produtos representando 2,03% dos atendimentos.

Uma **unidade móvel** de atendimento que viaja pelo interior do Estado **levando serviços até você.**





# CONSUMIDOR CIDADÃO

Em 2017, o Procon-ES visitou **20 escolas públicas estaduais**, em **05 municípios** e palestrou para **4.142 alunos** sobre os direitos básicos do consumidor, consumo consciente, publicidade infanto-juvenil e educação financeira com o objetivo de esclarecer, orientar e desenvolver posturas conscientes no ato de consumo, incentivando a poupança para a realização de sonhos e tornando-os multiplicadores das lições aprendidas.

# CONCURSO CULTURAL

O Procon-ES e a Sedu lançaram o 2º Concurso Cultural com o tema “**Quem poupa realiza mais sonhos**”, que premiou com smartphones, tablets e e-reader’s (leitor de livros digitais), alunos do ensino fundamental e médio, professores e pedagogos da rede pública estadual. O concurso teve o objetivo de despertar e estimular nos estudantes e docentes a reflexão sobre os impactos do consumo irresponsável, as causas do superendividamento e a importância de poupar para alcançar objetivos e realizar sonhos, sensibilizando-os para mudança de hábitos, bem como contribuir com a formação de cidadãos socialmente responsáveis. A solenidade de premiação do concurso, que abrangeu as categorias: Ilustração, Jingle e História em Quadrinhos, foi realizada no Plenário Dirceu Cardoso, na Assembleia Legislativa, no dia 10 de novembro e contou com a apresentação da Banda Júnior da Polícia Militar do Espírito Santo.





# MUNICIPALIZAÇÃO

Em 2017, o Procon-ES assinou com as Prefeituras e com os Procons Municipais de Mimoso do Sul, Nova Venécia, Alegre e Pedro Canário um Termo de Cooperação Técnica e Operacional para a implantação do Sistema de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) - sistema informatizado do Ministério da Justiça utilizado pelos Procons do País - nos municípios.

O procedimento faz parte do Programa de Municipalização de Defesa do Consumidor que prevê, também, a cessão de equipamentos de informática, treinamento e capacitação da equipe de atendimento das unidades. Neste ano, quatro cursos de capacitação foram realizados.

Em 2017, foram criados os Procons nos municípios de Mimoso do Sul, Santa Maria de Jetibá, Pancas e Pedro Canário.

O Sistema Sindec foi implantado nos Procons de Montanha, Mimoso do Sul, Santa Maria de Jetibá, Pancas, Nova Venécia, Sooretama e Pedro Canário.

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CONSULTE AGORA A  
CARTA DE SERVIÇOS AO  
CIDADÃO, SEU GUIA NA  
DEFESA DO  
CONSUMIDOR.



[www.procon.es.gov.br](http://www.procon.es.gov.br)



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



O Procon-ES lançou a **Carta de Serviços ao Cidadão**, um guia na defesa do consumidor. Por meio do documento, o consumidor poderá conhecer um pouco mais sobre as atribuições do Procon-ES, sobre os serviços disponíveis à população, sobre as formas de atendimento e sobre os projetos do Instituto.



UMA CAMPANHA

**FISCAL [✓]  
CONSUMIDOR**  
DE OLHO NA VALIDADE

CONHEÇA A CAMPANHA  
[WWW.ACAPS.ORG.BR](http://WWW.ACAPS.ORG.BR)

**ACHOU UM PRODUTO VENCIDO? CHAME O GERENTE.  
VOCÊ SÓ TEM A GANHAR.**

# CAMPANHA FISCAL CONSUMIDOR

Procon-ES e a Associação Capixaba de Supermercados (Acaps) prorrogaram por mais 12 meses o Termo de Cooperação “Fiscal Consumidor” que vai favorecer o cidadão que encontrar um produto vencido nos supermercados associados à Acaps.

A campanha é educativa e tem como objetivos prevenir a comercialização de produtos com prazo de validade vencido, fazendo com que os supermercadistas estejam ainda mais atentos aos produtos que estão sendo expostos diariamente nas prateleiras; criar na população a cultura de verificar no ato da compra, a data de validade e propiciar meios alternativos de solução de conflitos de consumo.

[www.procon.es.gov.br](http://www.procon.es.gov.br)

 /procones

 /proconestadualespiritosanto

Telefone 151

