



PROCON-ES

RELATÓRIO DE GESTÃO 2018



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Período 01/01/18 a 20/12/18

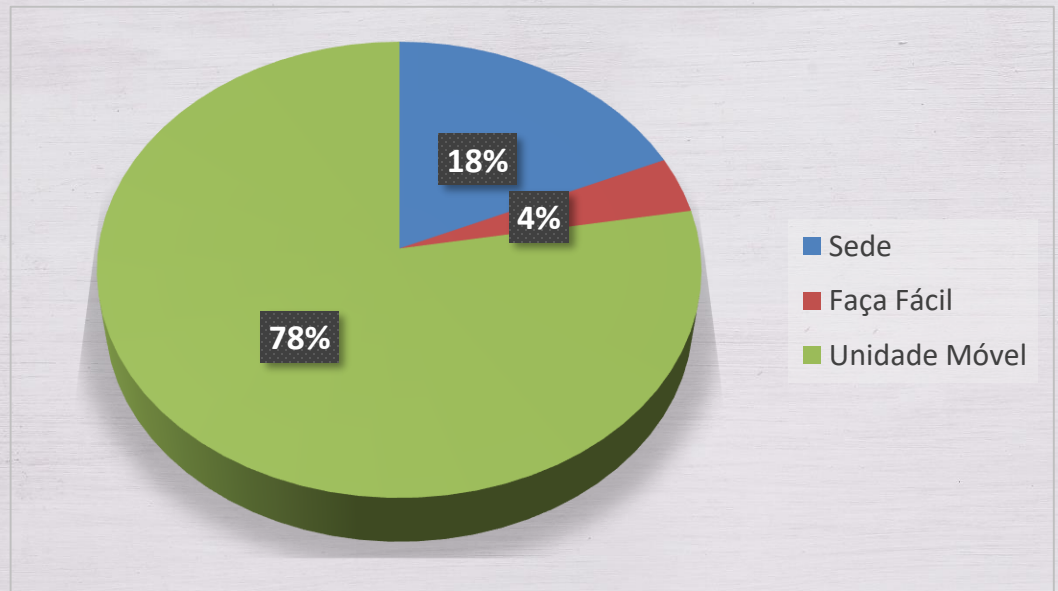
MODALIDADE DE ATENDIMENTO	SEDE	FAÇA FÁCIL CARIACICA	PROCON NA ESTRADA	TOTAL
Geral	27.042	16.331	15.166	58.539
Mutirões	-	-	-	7.717
TOTAL				66.256

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Cálculo de Negociação de Dívidas

Período 01/01/18 a 20/12/18

SEDE	FAÇA FÁCIL CARIACICA	PROCON NA ESTRADA	TOTAL
3.286	705	13.912	17.903



De **17.903** atendimentos relacionados a Cálculo e Negociação de Dívidas realizados nas unidades do Procon-ES, o ônibus "Procon-ES na Estrada" representou 78% das demandas, seguido da sede com 18% e do Faça Fácil Cariacica com 4%.

MULTAS APLICADAS

Período 01/01/18 a 20/12/18

RANKING	SEGMENTO	MULTA (R\$)
1º	Instituição bancária/financeira	14.032.530,78
2º	Telecomunicação	3.998.233,80
3º	Serviços diversos	3.891.720,44
4º	Varejista	3.798.215,65
5º	Fabricantes	1.791.238,56
6º	Construtoras/incorporadoras	1.502.858,10
7º	Serviços essenciais (energia, hospitais)	1.054.467,16
8º	Transporte aéreo	907.352,30
9º	Supermercados, padarias e afins	850.679,74
10º	Planos de saúde/serviços odontológicos	529.044,07

PROCESSOS	VALOR EM VRTE	VALOR EM R\$
814	9.887.044,10	32.356.340,62



AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Período 01/01/18 a 20/12/18

A equipe de fiscalização é composta por quatro servidores que promoveram, no ano de 2018, **735** ações fiscalizatórias em **19** municípios do Estado.

Dentre as ações realizadas destacam-se as seguintes operações: Operação Verão nos balneários; ação educativa nos postos de combustíveis, em parceria com a ANP em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor; monitoramento do preço da gasolina e do diesel na Grande Vitória; blitz nacional “Bagagem sem Preço”, no aeroporto de Vitória; fiscalização dos direitos do consumidor idoso nas rodoviárias, em comemoração à Semana do Idoso; fiscalização nas lojas de artigos infantis para o Dia das Crianças; fiscalização para verificação da qualidade dos azeites e fiscalização da qualidade do combustível nos postos da Grande Vitória.

Também foram realizadas as seguintes pesquisas de preços: ingredientes da torta capixaba, presentes para o Dia das Mães, presentes para o Dia dos Namorados, presentes para o Dia dos Pais, monitoramento de preços da Black Friday e Operação Noel.

RANKING	SEGMENTO	AÇÕES
1º	Postos de Combustíveis	288
2º	Quiosques, bares, lanchonetes, restaurantes	156
3º	Notificações Presenciais	70
4º	Pesquisa/Levantamento de preços	59
5º	Comércio - Lojas diversas	36
6º	Supermercados	25
7º	Floriculturas	18
8º	Empresa de Transporte Rodoviário	17
9º	Distribuidoras de Combustíveis Líquidos	14
10º	Locadoras de veículos	11
11º	Auto escola	10
12º	Peixarias	07
13º	Entretenimento: Shows, Lazer, Cinema (Meia Entrada)	06
14º	GLP	06
15º	Empresa de Transporte Aéreo	03
16º	Motéis e Boates	02
17º	Hospitais (Pronto Atendimento de Saúde)	02
18º	Escolas e Faculdades	02
19º	Processos Coletivos - Infrações	01
20º	Ponto de táxi	01
21º	Estacionamento	01
TOTAL		735



Dia da Cidadania em Ação do Instituto Autoglass.

AÇÕES DE CIDADANIA

Período 01/01/18 a 20/12/18

Em 2018, o Procon-ES participou de importantes ações de cidadania prestando atendimento e orientação à população capixaba, por meio do projeto Expresso Procon-ES.

01/03

Ocupa Social, ação do Governo do Estado, em Jesus de Nazareth.

16/06

Mutirão da Cidadania, em Inhanguetá, Vitória, em comemoração ao 53º aniversário da LBV.

30/06

Ação social Ocupa Barramares, do Governo do Estado.

30/06

Dia da Cidadania, promovido pelo Instituto Autoglass

03/08

XVI Plantão da Cidadania, realizado pelo Sindiadvogados, na Praça Oito, em Vitória.

08/12

Ação Ocupa em Vila Nova de Colares.

15/12

Ação Ocupa em Feu Rosa.

PALESTRAS

10/01

Foram realizadas duas palestras sobre o Código de Defesa do Consumidor e Fiscalização para servidores do Procon Municipal de Vila Velha.

09/08


Foram realizadas duas palestras sobre os direitos do consumidor e o STJ e a importância da fiscalização nas relações de consumo, para alunos do curso de Direito da Faculdade de Ensino Superior de Linhares.



XI 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-ES, estiveram reunidos no auditório da Assembleia Legislativa para debater temas de relevância para o trabalho dos agentes da defesa do consumidor. O XI 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.





O Procon-ES, sensibilizado com a grave crise econômica que afetou o País, resultando em 63 milhões de pessoas inscritas no SPC - apenas no ES são próximos de 700 mil - iniciou, ainda em 2015, o projeto de negociação de dívidas direta, sem intermediários ou escritórios, possibilitando o atendimento a **48.928** consumidores.

Denize Izaita Pinto
Diretora-presidente



MUTIRÕES DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Em 2018, demos continuidade ao projeto Mutirão de Negociação de Dívidas e realizamos quatro edições, sendo uma em São Mateus, uma em Guarapari, uma em Colatina e a última do ano em Cariacica, totalizando **7.717 atendimentos**.

O total das dívidas dos consumidores que participaram das ações, neste ano, foi de R\$ 23.083.384,50. Desse total, foram negociados mais de R\$ 5.588.159,23, com economia de mais de R\$ 17.181.998,20, representando uma redução média de 75,42% no valor da dívida.

19 a 23/03

10º edição
São Mateus
Local: Centro de
Vivência Amélia Boroto
Valor total da dívida:
R\$5.230.399,18
Atendimentos: 1.507

14 a 18/05

11º edição
Guarapari
Local: Sesc
Valor total da dívida:
R\$6.022.261,92
Atendimentos: 1.741

16 a 20/07

12º edição
Colatina
Local: Escola
Polivalente
Valor total da dívida:
R\$4.375.332,96
Atendimentos: 1.861

24 a 28/09

13º edição
Cariacica
Local: Faculdade Pio XII
Valor total da dívida:
R\$7.455.390,44
Atendimentos: 2.608

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 2018, foram realizados **15.166** atendimentos em **39** municípios capixabas.

A principal demanda está relacionada a negociação de dívidas com 91,73% e 8,3% referente a registro de reclamações e orientações sobre produtos e prestação de serviços.





CONSUMIDOR CIDADÃO

Em 2018, o Procon-ES visitou **09** escolas públicas estaduais, em municípios da Grande Vitória e palestrou para **778 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.



MUNICIPALIZAÇÃO

Neste ano, o Procon-ES realizou **oito** treinamentos e implantou o Sistema Sindec em cinco Procons Municipais. Foram entregues equipamentos de informática – entre computadores, notebooks e câmeras fotográficas – para os Procons de quatro municípios da Grande Vitória e interior, garantindo ao município a celeridade de suas atividades por meio de equipamentos novos e modernos.

Ainda, em 2018, foi criado o Procon Assembleia, Rio Bananal, Ibatiba e teve a reabertura do Procon Municipal de Sooretama.

O procedimento faz parte do Programa de Municipalização de Defesa do Consumidor do Procon-ES e do Ministério Público Estadual.

INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

Com o objetivo de informar consumidores e fornecedores sobre os seus direitos e deveres na relação de consumo, o Procon-ES lançou, pela primeira vez, os seguintes materiais educativos: a cartilha do idoso, que lista os principais direitos do consumidor referente a atendimento, saúde, transporte, lazer, empréstimo, endividamento, dentre outros. O folheto de verão, que tem o objetivo de orientar consumidores sobre os principais direitos nos quiosques, bares, restaurantes e casas noturnas. O folheto volta às aulas, que visa orientar pais e instituições de ensino sobre matrícula, reajuste de mensalidade, inadimplência, lista de material escolar, cobrança para emissão de documentos, transferência, venda de uniformes, dentre outras normas, o Procon-ES preparou algumas orientações.

No ano de 2018, foram impressos exemplares da cartilha de rastreabilidade, em parceria com o Ministério Público Estadual (MPES) e com a Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca (Seag), com finalidade de distribuição aos agricultores de todo o Espírito Santo, objetivando explicar os procedimentos para aplicar a rastreabilidade de hortaliças e frutas frescas no Estado cujo fim é o monitoramento e controle de resíduos de agrotóxicos nesses alimentos.





UMA CAMPANHA

acaps procon

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

CONHEÇA A CAMPANHA
WWW.ACAPS.ORG.BR

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

PARCERIAS

Em 2018, foi formalizada a parceria com o Banco Bradesco, visando a disponibilização de um preposto da sede do Procon-ES, em Vitória, e no Faça Fácil Cariacica, para negociação de dívidas dos consumidores.

A pedido do Procon Municipal de Viana, visando à otimização dos trabalhos de fiscalização, o conselho do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor viabilizou a aquisição de um veículo para o órgão municipal.

No mês de dezembro, o Procon-ES e a Associação Capixaba de Supermercados (Acaps) renovaram, por mais 12 meses, o Termo de Cooperação “Fiscal Consumidor”, que favorece o consumidor que achar produto vencido nos supermercados filiados à associação.

Termo de Cooperação “Fiscal Consumidor” é renovado com a Acaps.

www.procon.es.gov.br

 /procones

 /proconestadualespiritosanto

Telefone 151

