



PROCON-ES


RELATÓRIO DE GESTÃO 2016



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/16 a 19/12/16

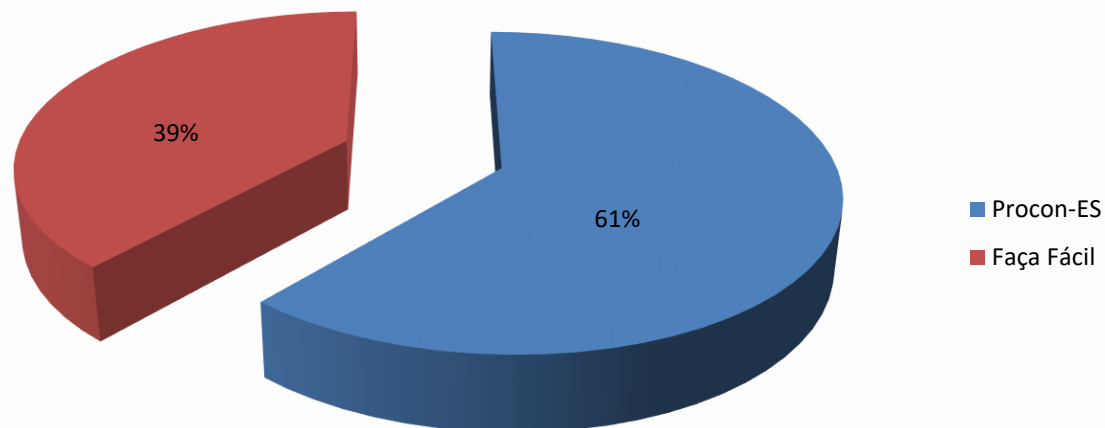


Modalidade de Atendimento	Procon-ES	Faça Fácil Cariacica	Total
Geral	41.990	17.054	59.044
Presencial	27.225	17.054	44.279
Cálculo	6.483	736	7.219
Mutirões	8.132	–	8.132
Telefônico (151)	4.462	–	4.462
Eletrônico	10.303	–	10.303
Total (geral + mutirões)			67.176

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/16 a 19/12/16

Atendimento Presencial

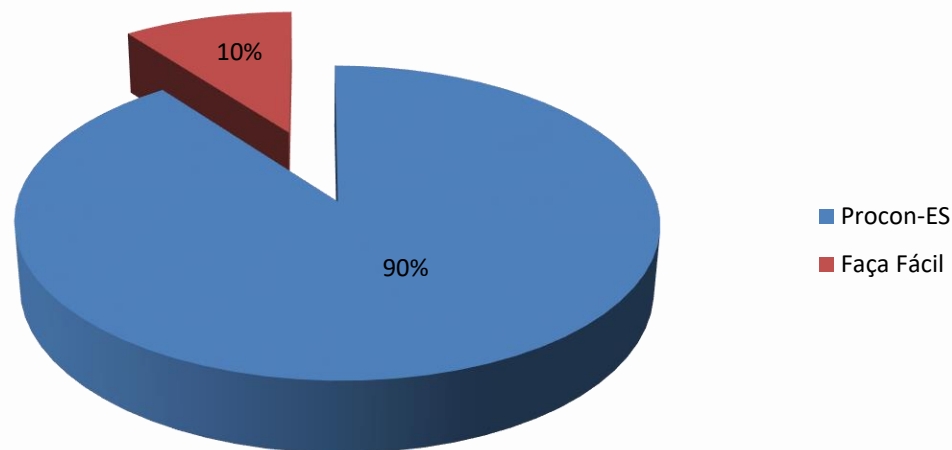


Do total de atendimentos presenciais realizados, no período de 01/01 a 19/12/2016, a sede do **Procon-ES** atendeu 61% dos consumidores, enquanto a unidade **Faça Fácil Cariacica** realizou 39% dos atendimentos.

INDICADORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Período 01/01/16 a 19/12/16


Presencial - cálculo e negociação



O setor de cálculo do Procon-ES é composto por dois servidores, uma DT e dois estagiários. De 7.219 atendimentos, **90%** foram realizados na sede do **Procon-ES** e **10%** no **Faça Fácil Cariacica**.

MULTAS APLICADAS

Período 01/01/16 a 21/12/16



Processos	Valor em VRTE	Valor em R\$
469	9.183.302,12	27.126.556,13

INDICADORES DE AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Período 01/01/16 a 21/12/16



A equipe de fiscalização é composta por três servidores que promoveram, no ano de 2016, **470** ações fiscalizatórias em **32** municípios do Estado. Foram apreendidos 163 recipientes de GLP que estavam sendo comercializados clandestinamente.



Ranking	Segmentos	Quantitativo
1º	Postos de combustíveis	134
2º	Notificações (in loco)	100
3º	Agências bancárias	47
4º	GLP	57
5º	Estacionamentos	28
6º	Quiosques	18
7º	Infrações coletivas	18
8º	Entretenimento (cinema, shows)	24
9º	Lojas diversas	18
10º	Hospitais	8
11º	Supermercados	6
12º	Clínicas	4
13º	Escolas	2
14º	Empresas aéreas	1
15º	Escritório de cobrança/assessoria	1
16º	Distribuidora de alimentos	1
17º	Ponto de táxi	1
18º	Prestador de serviço	2

AÇÕES DE CIDADANIA



Em 2016, o Procon-ES participou de importantes ações de cidadania prestando orientação à população capixaba.

15/03: Para comemorar o Dia Internacional do Consumidor, o Procon-ES se fez presente nos terminais de Laranjeiras, Vila Velha, Jardim América e na Rodoviária de Vitória. Essa foi a primeira ação do projeto Expresso Procon-ES.

02/04: O Procon-ES participou da ação social Explode Nazareth Atividades Culturais. A ação foi realizada no bairro Jesus de Nazareth, em Vitória.

28/05: O Procon-ES participou da Ação Social da Igreja Batista Monte Sinai, no Bairro da Penha, em Vitória.

04/06: O Procon-ES participou do Mutirão Solidário em Nova Rosa da Penha I, Cariacica.

05/08: Participação no XIV Plantão da Cidadania, na Praça Oito, Centro de Vitória. O evento foi promovido pelo Sindiadvogados para comemorar o Dia do Advogado. Foram realizados 108 atendimentos e distribuídas 240 cartilhas.



AÇÕES DE CIDADANIA



06/08: Participação na ação Vila Nova Social em Vila Nova de Colares, Serra.

20/08: Participação na ação social “ADRA em Ação”, em Marcílio de Noronha, Viana.

27/08: Ação social em Cobilândia, Vila Velha. Foram distribuídas 240 cartilhas educativas.

24/09: Participação no “Dia D”, ação social realizada pelo Detran, na Secretaria Estadual de Esportes em Bento Ferreira, Vitória. Foram realizados 19 atendimentos e distribuídas 100 cartilhas.



12/11: Participação na “Feira Viva Melhor Suas Escolhas”, promovida pelos Correios, no SESI de Jardim da Penha. A equipe orientou 58 participantes sobre os direitos dos consumidores na compra de produtos, prestação de serviços e, também, sobre compras para o Natal.

IX ENCONTRO DE PROCONS DO ESPÍRITO SANTO



No dia 28 de setembro, dirigentes e técnicos dos Procons estadual, municipais, promotores, estudantes do curso de direito e agentes atuantes na defesa do consumidor no Estado se reuniram no auditório da Faculdade Faesa, em Vitória, para o IX Encontro de Procons do Espírito Santo. O evento foi organizado pelo Procon-ES, pela Delegacia de Defesa do Consumidor e pelo Ministério Público Estadual.



O IX Encontro de Procons – que marcou as comemorações do Dia Estadual do Consumidor e do 26º aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – recebeu como palestrantes o Juiz de Direito, Dr. Maurício Cunha, que ministrou uma palestra sobre os “Aspectos relevantes do procedimento comum no novo CPC” e o Procurador do Estado, Dr. Leonardo Garcia, que abordou “As reflexões atuais sobre direito do consumidor”. O ciclo de palestras foi encerrado pelo presidente do Conselho Regional de Economia, Eduardo Reis Araújo, com o tema “Desafios na negociação de dívidas e o papel dos profissionais de economia”.

3º MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Período 02 a 06 de maio de 2016 - Vila Velha



O Procon Estadual, em parceria com a Prefeitura de Vila Velha, realizou entre os dias 02 e 06 de maio o 3º Mutirão de Negociação de Dívidas, no Ginásio Poliesportivo Presidente João Goulart (Tartarugão), no município de Vila Velha. Durante a ação, **5.680** atendimentos foram realizados por instituições bancárias, financeiras, empresas de água, energia elétrica e telefonia, proporcionando aos consumidores a oportunidade de negociar as dívidas e limpar o nome.



O total das dívidas dos consumidores participantes foi de R\$13.419.063,76 milhões. Desse montante, foram negociados R\$5.181.391,89, com economia de R\$ 8.175.371,91, que seriam pagos em juros, representando uma redução média de 61,39% no valor da dívida.

4º MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Período 08 a 12 de agosto de 2016 – São Mateus



O Procon-ES realizou entre os dias 08 e 12 de agosto o 4º Mutirão de Negociação de Dívidas, no Ginásio de Esportes Municipal Antônio Hourí, em Boa Vista, São Mateus. Durante a ação, 1.274 negociações foram realizadas.

O total das dívidas dos consumidores que participaram do mutirão foi de R\$3.550.407,08. Desse total, foram negociados R\$2.014.260,76, com economia de R\$1.536.146,32, representando uma redução média de 43,27% no valor da dívida.



5º MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Período 13 a 15 de dezembro de 2016 – Cachoeiro de Itapemirim



O Procon-ES realizou nos dias 13 a 15 de dezembro, em parceria com o Procon Municipal de Cachoeiro de Itapemirim, o 5º Mutirão de Negociação de Dívidas, na Escola Municipal EMEM Zilma Coelho Pinto, bairro Ferroviários. Durante a ação, **1.178** negociações foram realizadas.

O total das dívidas dos consumidores que participaram do mutirão foi superior a R\$3 milhões. Foram negociados mais de R\$1,5 milhão, com economia superior a R\$1,4 milhão, representando uma redução média de 48,91% no valor da dívida.



Obs: O encerramento antecipado do mutirão se deu por consequência da chuva e inundações em Cachoeiro de Itapemirim, que impossibilitou a chegada das empresas parceiras à escola, inviabilizando a continuidade do evento. De qualquer forma, o resultado foi muito positivo, considerando três dias de evento.

MUTIRÕES DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Vila Velha - São Mateus - Cachoeiro de Itapemirim

8.132 atendimentos realizados

TOTAL DA DÍVIDA	TOTAL NEGOCIADO	VALOR ECONOMIZADO	REDUÇÃO DA DÍVIDA (%)
R\$ 19.969.470,84	R\$ 8.695.652,65	R\$ 11.111518,23	51,20% média

AÇÕES EDUCATIVAS

Palestras



Harmonizar as relações por meio de orientação permanente é missão do Procon-ES. No ano de 2016, foram realizadas sete palestras educativas para consumidores, fornecedores e agentes atuantes na defesa do consumidor.

Quiosqueiros: O Procon-ES realizou no dia 28 de janeiro, no auditório do Titanic, na Praça Duque de Caxias, Centro, Vila Velha, uma palestra educativa para proprietários de quiosques de Itaparica. A ação teve o objetivo de orientar os fornecedores sobre a correta aplicação das normas de defesa do consumidor e esclarecer eventuais dúvidas.



Procons Municipais: O Procon-ES participou do Encontro do Ministério Público com os Procons Municipais, no dia 12 de abril, no auditório da Procuradoria Geral de Justiça. Na ocasião, o Instituto promoveu três palestras, abordando a importância do mutirão de negociação de dívidas; o papel da fiscalização e do ato fiscalizatório; as decisões administrativas e a importância de um Procon eficaz e completo.

AÇÕES EDUCATIVAS

Palestras



Semana Nacional de Educação Financeira: Para marcar a Semana Nacional de Educação Financeira, o Procon-ES e o Conselho Regional de Economia, em parceria com a Escola de Serviço Público do Espírito Santo, realizou, no dia 20 de maio, duas palestras educativas sobre inadimplência e negociação de dívidas, finanças públicas e pessoais. A atividade foi destinada aos alunos e docentes da Esesp e ocorreu na própria instituição.



Comerciantes de Pedra Azul: Para orientar os fornecedores sobre os seus deveres na relação de consumo, o Procon-ES realizou no dia 02 de junho, no salão da Igreja Católica, uma palestra educativa para comerciantes de Pedra Azul, em Domingos Martins. O encontro foi promovido pela Associação Comercial e Industrial de Aracê.

Supermercadistas: O Procon-ES participou de um painel sobre fiscalização e debate junto aos supermercadistas na Super Acaps Pan Show no dia 22 de setembro.

AÇÕES EDUCATIVAS

Palestras



Estudantes: No dia 20 de outubro, o Procon-ES realizou uma palestra educativa para 12 estudantes do curso técnico de design de interiores do Senac.

Sustentabilidade: gestão pós-consumo: No dia 09 de novembro, o Procon-ES ministrou uma palestra sobre os “Direitos e deveres do consumidor frente às Leis Ambientais”, no Plenário da Assembleia Legislativa. Participaram do evento, promotores, secretários e diretores da área de meio-ambiente, além de empresas e faculdades relacionadas às áreas de defesa do consumidor, do contribuinte e do meio ambiente.

MUNICIPALIZAÇÃO



Em 2016, o Procon-ES assinou com os Procons Municipais de Itapemirim, Domingos Martins e Marataízes um Termo de Cooperação Técnica e Operacional para 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, participaram do treinamento e capacitação, técnicos dos Procons Municipais de Domingos Martins, Marataízes, Itapemirim, Presidente Kennedy e Pinheiros.

TERMO DE COOPERAÇÃO

Fiscal Consumidor



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.**

Em 2016, o Procon-ES e a Associação Capixaba de Supermercados (Acaps) renovaram o Termo de Cooperação “Fiscal Consumidor”, que continua vigorando durante o próximo ano.

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.

TERMO DE COOPERAÇÃO

Ipem e Corecon



Durante o IX Encontro de Procons realizado na Faculdade Faesa, no dia 28 de setembro, o Procon-ES assinou dois Termos de Cooperação Técnica com o Instituto de Pesos e Medidas do Espírito Santo (Ipem) e com o Conselho Regional de Economia (Corecon).

A parceria com o Ipem/ES tem por objetivo a mútua assistência e cooperação no desenvolvimento de ações e projetos, compreendidos no exercício regular de suas atribuições, para conjugação de esforços e atuação integrada, com vistas a garantir a proteção do consumidor e da sociedade em geral, na forma da legislação vigente.

Por meio da parceria com o Corecon, profissionais de economia darão reforço nas iniciativas de Educação Financeira promovidas pelo Procon-ES.

REFIS



Em atendimento à Lei Estadual nº 10.376/2015 que instituiu o Programa de Parcelamento Incentivado de Débitos Fiscais (Refis), os débitos relacionados a 22 processos de multas aplicadas pelo Procon-ES foram quitados, arrecadando **R\$ 195.636,57** ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC).

www.procon.es.gov.br

 /procones

 /proconestadualespiritosanto

Telefone 151

