

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO  
ESTADO DE SÃO PAULO – PROCON**

**RELATÓRIO DE GESTÃO (2019-2022)**

---

- FERNANDO CAPEZ

- o Diretor Executivo do PROCON-SP (2019-2022)

- GUILHERME FARID MISCHI BOU CHEBL

- o Diretor Executivo Interino do PROCON-SP (2022 - atual)
- o Chefe de Gabinete (2019 - atual)

---

*"Na gestão de 2019-2022, a Secretaria de Justiça e Cidadania e a Fundação do PROCON buscaram harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilizar a proteção e defesa do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. Nada disso seria possível sem o inegável trabalho e esforço dos valorosos especialistas e técnicos de proteção e defesa do consumidor."*

## **RELATÓRIO DA GESTÃO POR DIRETORIA E ASSESSORIA**

### **Diretoria Executiva – DEX**

#### **Ano 2019:**

- o Criação da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor – EPDC
- o Criação da TV PROCON
- o Criação da nova identidade visual do PROCON-SP
- o Criação do canal de denúncias de maus tratos dos animais no comércio
- o Modernização do Cadastro de Bloqueio de Telemarketing – “Não Me Ligue”
- o Criação do ranking dos perturbadores de serviços de telemarketing
- o Reestruturação do site institucional do PROCON-SP
- o Assinatura de termos de compromisso com os 40 fornecedores mais reclamados objetivando o aumento do índice de solução das reclamações registradas no PROCON-SP.

#### **Ano de 2020:**

- o Forte atuação durante a pandemia no combate ao aumento injustificado de preços e na harmonização das relações de consumo, compondo os conflitos de modo a preservar o direito do consumidor e a atividade econômica dos fornecedores. Destaques: combate ao aumento de preço do álcool em gel, máscaras e demais produtos saneantes, botijão de gás,

- alimentos que compõem a cesta básica e testes de covid; harmonização das relações de consumo no setor aéreo, turismo, shows, eventos e escolar.
- o Início do processo de informatização de todos os processos e procedimentos administrativos do PROCON-SP, com a implementação dos sistemas SP SEM PAPEL e PROCON-SP DIGITAL.
  - o Expansão dos postos presenciais de atendimento e orientação ao consumidor, instalando-se unidades no interior de delegacias de polícia. Celebrou-se convênio com a Secretaria de Segurança Pública para tal finalidade.

**Ano 2021:**

- o Forte atuação durante a pandemia no combate ao aumento injustificado de preços e na harmonização das relações de consumo, compondo os conflitos de modo a preservar o direito do consumidor e a atividade econômica dos fornecedores. Destaques: combate ao aumento de preço do álcool em gel, máscaras e demais produtos saneantes, botijão de gás, alimentos que compõem a cesta básica e testes de covid; harmonização das relações de consumo no setor aéreo, turismo, shows, eventos e escolar.
- o Fortalecimento de 125 PROCONS municipais com cessão de infraestrutura tecnológica e de transporte, 244 computadores e 115 veículos, bem como treinamento para habilitação dos referidos PROCONS no exercício da atividade fiscalizatória.

- o Criação do PROCON RACIAL em parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares, ação de enfrentamento do racismo nas relações de consumo. Criação de canal de denúncia específico, posto de atendimento no interior da universidade e disponibilização de viatura própria para execução das atividades correlatas.
- o Criação do PROCON AMBIENTAL em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura. Ação específica de combate ao comércio ilegal de madeira clandestina, fruto de desmatamento ilegal, bem como ação de fortalecimento da política de redução e reciclagem de resíduos sólidos pós consumo de bens eletrônicos.
- o Criação da placa oficial dos "10 princípios para o enfrentamento da discriminação racial nas relações de consumo", em parceria com a Associação Paulista de Supermercados, Instituto de Desenvolvimento para o Varejo, Universidade Zumbi dos Palmares.
- o Implementação do sistema PROCON-SP DIGITAL como única ferramenta para atendimento e orientação ao consumidor no Estado de São Paulo, eliminando-se 100% da utilização de papel na respectiva diretoria.

**Ano 2022:**

- o Credenciamento de conciliadores voluntários para atuarem na composição de acordos entre consumidores e fornecedores.
- o Criação do Selos Empresa Verificada e Eficiência, normatizados pelas Portarias n.º 054/2022 e 055/2022.

- o Implementação do Sistema PROCON SP DIGITAL em cinco Procons Municipais. Até o final de 2022, serão inseridos mais 95 Procons Conveniados.
- o Inauguração de Novos postos avançados de atendimento nas Delegacias de Polícia no 27º Distrito Policial, 50º Distrito Policial e 101º Distrito Policial.
- o Celebração de “Termo de Compromisso Voluntário” - entre a Fundação Procon-SP e a Universidade Zumbi dos Palmares, com o objetivo de fortalecer ações de prevenção e fiscalização de práticas discriminatórias por motivo racial nas relações de consumo, via “Procon-SP Racial”.
- o Criação do Posto Avançado PROCON Racial, em funcionamento nas dependências da Universidade Zumbi dos Palmares desde agosto/2022.
- o Criação da Placa oficial de enfrentamento do racismo nas relações de consumo.
- o Regulação da Lei de Liberdade Econômica implementando a fiscalização orientadora, antes da efetiva punição às atividades econômicas consideradas de baixo risco.
- o Criação do PROCOMETRO, indicador que mede o valor de produtos e serviços reclamados pelo consumidor no PROCON. Somente no ano de 2022, o valor já ultrapassa R\$ 3.100.000.000,00 (três bilhões e cem milhões de reais).

**Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor -  
DAOC**

**Ano 2019:**

o Totais atendimentos:	629.418
o Consulta	174.648
o Atendimento CIP	213.852
o Abertura Direta de Reclamação	2.690
o Denúncia	966
o Redes Sociais	20.772
o Consumidor.gov	216.490
o Totais por canais:	
o À Distância:	523.859
▪ Consumidor.gov	216.490
▪ Eletrônico	37.197
▪ Atendimento WEB	138.777
▪ Telefone	131.395
o Presencial:	105.559
▪ Poupatempo Itaquera	31.393
▪ Poupatempo Santo Amaro	33.598
▪ Poupatempo Sé	34.559
▪ CIC Casa da Cidadania	157
▪ CIC Feitiço da Vila	1.068
▪ CIC Leste	1.032
▪ CIC Norte	1.266
▪ CIC Oeste	1.410

▪ CIC Sul	748
▪ CIC Grajaú	318
▪ CIC do Imigrante	10

- o Tempo médio tramitação CIP's: 47,3 dias
- o Pedidos de Esclarecimentos Preliminares: 153
- o Cadastro no serviço Evite esses Sites:
  - o Incluídos: 6
  - o Retirados: 121
  - o Ativos: 185
- o Reuniões com fornecedores: 52
- o Ações Atendimento Presencial: 75
- o Reestruturação do fluxo de atendimentos.
- o Criados grupos para realização de ações de orientação presencial em locais como aeroportos, estações de trens metropolitanos, shoppings.
- o Criação Portaria Normativa nº 053 que dispõe da possibilidade de solicitação de informações aos fornecedores de produtos e/ou serviços, para prestar esclarecimentos sobre fato de interesse do consumidor.

**Ano 2020:**

o Totais atendimentos:	1.076.560
o Consulta	96.465
o Atendimento CIP	613.698
o Abertura Direta de Reclamação	2.868
o Denúncia	3.875
o Redes Sociais	41.550

- o Consumidor.gov 311.998
- o Atendimentos Superendividado 6.106
  
- o Totais por canais
  - o À Distância: 1.048.761
    - Eletrônico 108.506
    - Atendimento WEB 608.328
    - Telefone 19.929
    - Consumidor.gov 311.998
  - o Presencial: 21.693
    - Poupatempo Itaquera 6.244
    - Poupatempo Santo Amaro 7.236
    - Poupatempo Sé 6.660
    - CIC Casa da Cidadania 36
    - CIC Feitiço da Vila 249
    - CIC Leste 224
    - CIC Oeste 279
    - CIC Sul 261
    - CIC Grajaú 68
    - 8° DP 436
  
- o Tempo médio tramitação CIP's: 28,5 dias
- o Pedidos de Esclarecimentos Preliminares: 223
- o Cadastro no serviço Evite esses Sites:
  - o Incluídos: 2
  - o Retirados: 42
  - o Ativos: 145
- o Reuniões com fornecedores: 38
- o Atendimentos no Programa de Apoio ao Superendividado: 6.106

- o Cadastros realizados: 4.526
- o Palestras e orientação: 1.038
- o Questionários de opinião: 542
- o Ações Atendimento Presencial: 7
- o Implementado projeto-piloto de atendimento junto a Delegacias de Polícia, incluindo o agendamento de audiências. Das audiências agendadas, 87% resultaram em acordo.
- o O Núcleo de Tratamento do Superendividamento passa para a estrutura da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

**Ano 2021:**

- o Totais atendimentos: 1.254.066
  - o Consulta 48.241
  - o Atendimento CIP 796.145
  - o Abertura Direta de Reclamação 959
  - o Denúncia 3.620
    - Denúncia Racial 5
    - Maus Tratos Contra Animais 2
  - o Redes Sociais 47.257
  - o Consumidor.gov 350.041
  - o Atendimentos Superendividado: 7.803
- o Totais por canais
  - o À Distância: 1.229.581
    - Eletrônico 85.592
    - Atendimento WEB 790.389

- Telefone 3.559
- Consumidor.gov 350.041
- o Presencial: 16.682
  - Poupatempo Itaquera 4.707
  - Poupatempo Santo Amaro 4.651
  - Poupatempo Sé 4.228
  - CIC Casa da Cidadania 118
  - CIC Feitiço da Vila 127
  - CIC Leste 301
  - CIC Norte 140
  - CIC Oeste 575
  - CIC Sul 451
  - CIC Grajaú 3
  - 8° DP 1.381
- o Tempo médio tramitação CIP's: 24,3 dias
- o Pedidos de Esclarecimentos Preliminares: 331
- o Cadastro no serviço Evite esses Sites:
  - o Incluídos: 2
  - o Retirados: 75
  - o Ativos:72
- o Reuniões com fornecedores: 90
- o Atendimentos no Programa de Apoio ao Superendividado: 7.803
  - o Cadastros realizados: 6.750
  - o Palestras e orientação: 873
  - o Capacitação Procons : 180
- o Ações Atendimento Presencial: 20

- o Todas as demandas formalizadas junto ao PROCON/SP passaram a ser registradas, exclusivamente, através da plataforma PROCON/SP DIGITAL.
- o Criação da Portaria Normativa nº 0247/2021 que institui o Código Estadual de Procedimentos no âmbito da Diretoria de Atendimento e Orientação do PROCON/SP.
- o Criação da Carta de Recomendação;
- o Criação do Plano de Conformidade para regularização de práticas abusivas e/ou com potencial lesivo aos consumidores.

**Ano 2022 (até 31.10.2022) :**

o Totais atendimentos:	928.982
o Consulta	24.019
o Atendimento CIP	555.427
o Abertura Direta de Reclamação	807
o Denúncia	3.877
o Denúncia Racial	34
o Maus Tratos Contra Animais	9
o Ambiental	3
o Redes Sociais	40.909
o Consumidor.gov	299.597
o Atendimentos Superendividado	4.346
o Totais por canais	
o À Distância:	899.605
o Portal consumidor	559.099
o Redes Sociais	40.909

- Consumidor.gov 299.597
- o Presencial: 25.031
  - Poupatempo Itaquera 6.487
  - Poupatempo Santo Amaro 5.708
  - Poupatempo Sé 6.345
  - CIC Casa da Cidadania 107
  - CIC Feitiço da Vila 402
  - CIC Leste 742
  - CIC Norte 308
  - CIC Oeste 708
  - CIC Sul 529
  - CIC Grajaú 215
  - 8° DP 1.823
  - 27° DP 815
  - 101 DP 463
  - 50 DP 253
  - Posto Procon Racial 126
- o Tempo médio tramitação CIP's: 17,5 dias
- o Pedidos de Esclarecimentos Preliminares: 186
- o Cadastro no serviço Evite esses Sites:
  - o Incluídos: 12
  - o Retirados: 44
  - o Ativos: 40
- o Reuniões com fornecedores: 188
- o Atendimentos no Programa de Apoio ao Superendividado: 4.346
  - o Cadastros realizados: 4.163
  - o Palestras e orientação: 176
  - o Capacitação Procons: 7
- o Audiências com conciliadores credenciados: 6.147

- o Ações Atendimento Presencial: 12

## **Diretoria de Fiscalização - DFISC**

### **Ano de 2019:**

- o Total de Atos Fiscalizatórios 30.284
  - o Sede: 12.757
  - o Núcleos Regionais: 15.980
  - o Conveniados: 1.547
- o Autos de infração: 7.008
  - o Sede: 1931
  - o Núcleos Regionais: 4.637
  - o Conveniados: 440
- o Valor das multas aplicadas: R\$ 438.247.252,48
- o Quantidade de Operações realizadas: 41
  - o Operações Específicas:
    - Operação Fast Food: 81 estabelecimentos, irregularidades encontradas em 50%.
    - Operação Black Friday Lojas Físicas: 201 estabelecimentos, irregularidades em mais 80%.
    - Operação Espetáculo: 47 estabelecimentos
    - Operação de Olho no Mercado: 17 estabelecimentos, 100% descumpriram ofertas.
    - Operação Afrodite: 15 estabelecimentos, mais de 60% dos estabelecimentos utilizavam produtos vencidos.
- o Municípios com Fiscalização: 55
- o Agentes Fiscais Conveniados: 112

**Ano de 2020:**

- o Atos Fiscalizatórios: 16.336
  - o Sede: 3.739
  - o Núcleos Regionais: 11.415
  - o Conveniados: 1.182
- o Autos de infração: 5.681
  - o Sede: 1.184
  - o Núcleos Regionais: 4.089
  - o Conveniados: 408
- o Valor das multas aplicadas: R\$ 581.281.662,75
- o Quantidade de Operações realizadas: 21
  - o Operações Específicas:
    - Operação Coronavírus: 5234 estabelecimentos.
    - Operação Preços nas Alturas: 640 estabelecimentos
    - Operação Mãos a Obra: 43 estabelecimentos
    - Operação Açougue: 47 estabelecimentos
    - Olhos de Lince: 27 estabelecimentos
- o Municípios com Fiscalização: 43
- o Agentes Fiscais Conveniados: 87

**Ano de 2021:**

- o Atos Fiscalizatórios: 24.425
  - o Sede: 2.870
  - o Núcleos Regionais: 12.023
  - o Conveniados: 846
- o Autos de infração: 6.965
  - o Sede: 1.458
  - o Núcleos Regionais: 5.271

- o Conveniados: 236
- o Valor das multas aplicadas: R\$ 464.190.946,85
- o Quantidade de Operações realizadas: 21
  - o Operações Específicas
    - Fraude zero, combustível legal: 88 estabelecimentos
    - Operação Toque de Restrição: 3.920 estabelecimentos
    - Operação Floresta Amiga: 33 estabelecimentos
    - Operação Dia das Crianças: 670 estabelecimentos
- o Municípios com Fiscalização: 165
- o Agentes Fiscais Conveniados: 255

**Ano de 2022 (até 31.10.2022)**

- o Atos Fiscalizatórios: 11.471
  - o Sede: 1.627
  - o Núcleos Regionais: 8.652
  - o Conveniados: 1.192
- o Autos de infração: 5.582
  - o Sede: 824
  - o Núcleos Regionais: 4.493
  - o Conveniados: 265
- o Valor das multas aplicadas: R\$ 83.899.159,49
- o Quantidade de Operações realizadas: 21
  - o Operações Específicas:
    - Operação Teste Covid-19: 1.132 estabelecimentos
    - FORÇA TAREFA SJC - OPERAÇÃO COMBUSTÍVEL LIMPO: 72 estabelecimentos

- Operação Volta às Aulas: 58 estabelecimentos
  - Operação Mercado Municipal de São Paulo - Golpe da fruta: 64 estabelecimentos
  - Operação de Olho no Mercado: 65 estabelecimentos
  - Operação Páscoa: 296 estabelecimentos
  - Operação Dia das Mães: 610 estabelecimentos
  - Operação Dia dos Namorados: 757 estabelecimentos
  - Operação Dia dos Pais: 739 estabelecimentos
  - Operação Noturna: 88 estabelecimentos
- o Municípios com Fiscalização: 177
  - o Agentes Fiscais Conveniados: 255

## **Diretoria de Relações Institucionais - DRI**

### **Ano de 2019:**

- o Assinatura/renovação de convênios com municípios: 115
  - o renovados: 70
  - o novos: 45
- o Procons Conveniados: 322
- o Consultas técnicas aos PROCONS municipais: 5.471
- o Distribuição de material educativo: 31.007
- o Capacitação técnica: 152 PROCONS, 293 agentes
- o Implantações do Sindec: 44
- o Atendimento pelos 322 PROCONS municipais: 1.229.573
- o Ações itinerantes (Procon Móvel): 78
- o Desbloqueio Nota Fiscal Paulista: 67.958

**Ano de 2020:**

- o Assinatura/renovação de convênios com municípios: 44
  - o renovados: 25
  - o novos: 19
- o Procons Conveniados: 338
- o Consultas técnicas aos PROCONS municipais: 3.920
- o Distribuição de material educativo: 8.135
- o Capacitação técnica: 62 PROCONS, 107 pessoas
- o Implantações do Sindec: 19
- o Atendimento pelos 338 PROCONS municipais: 743.325
- o Ações itinerantes (Procon Móvel): 08
- o Desbloqueio Nota Fiscal Paulista: 24.537

**Ano de 2021:**

- o Assinatura/renovação de convênios com municípios: 107
  - o renovados: 69
  - o novos: 38
- o Procons Conveniados: 372
- o Consultas técnicas aos PROCONS municipais: 6.979
- o Distribuição de material educativo: 61.217
- o Capacitação técnica: 367 PROCONS, 544 agentes
- o Implantações do Sindec: 21
- o Atendimento pelos 372 PROCONS municipais: 763.823
- o Ações itinerantes (Procon Móvel): 16
- o Desbloqueio Nota Fiscal Paulista: 27.990
- o Entrega de computadores: 244
- o Entrega de veículos a PROCONS conveniados: 118

- o Criação das Capacitações Técnicas via web para Procons Municipais: 07
- o Criação atendimento remoto por meio dos ramais internos da DRI com uso da ferramenta WhatsApp Business (100% dos Especialistas à disposição para atendimento remoto): 1.651
- o Planejamento, execução e/ou participação de congressos, seminários e *lives* com temas relacionados a defesa do consumidor (empréstimo consignado e financeiro) e cidadania para o público em geral, além de oficinas com produção de material técnico para agentes dos Procons conveniados: 06

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Assinatura/renovação de convênios com municípios: 32
  - o renovados: 27
  - o novos: 05
- o Procons Conveniados: 376
- o Consultas técnicas aos PROCONs municipais: 6.110
- o Distribuição de material educativo: 78.145
- o Capacitação técnica: 376 PROCONs, 686 pessoas
- o Capacitações Técnicas via web para Procons Municipais: 11
- o Implantações do Sindec: 20
- o Implantações do ProconSP Digital: 06
- o Atendimento pelos 376 PROCONs municipais: 661.747
- o Atendimento remoto por meio dos ramais internos da DRI com uso da ferramenta *WhatsApp Business*: 1.342
- o Ações itinerantes (Procon Móvel): 90
- o Desbloqueio Nota Fiscal Paulista: 22.295
- o Entrega de computadores: 13

- o Entrega de veículos a PROCONs conveniados: 87
- o Planejamento, execução e/ou participação de congressos, seminários e *lives* com temas relacionados a defesa do consumidor, além de oficinas de *cip* para agentes dos Procons conveniados: 11 eventos com participação de 327 agentes

## **Diretoria de Assuntos Jurídicos – DAJ**

### **Ano de 2019:**

- o Respostas às FAQ | Perguntas Frequentes: 370.135.
- o Manifestações Técnicas de 1ª e 2ª Instâncias em Processos Administrativos Sancionatórios: 5.808.
- o Orientações ao fornecedor: 1.023.
- o Pareceres Técnicos acerca de solicitações por outras diretorias e elaboração de estudos internos sobre assuntos relacionados ao Direito do Consumidor: 149.
- o Manifestações Técnicas em Projetos de Lei: 52.
- o Participação em consultas e audiências públicas: 12.
- o Indicações Legislativas em requerimentos recebidos pela Alesp: 05.

### **Ano de 2020:**

- o Respostas às FAQ | Perguntas Frequentes: 12.781.
- o Manifestações Técnicas de 1ª e 2ª Instâncias em Processos Administrativos Sancionatórios: 3.445.
- o Orientações ao fornecedor: 744.

- o Pareceres Técnicos acerca de solicitações por outras diretorias e elaboração de estudos internos sobre assuntos relacionados ao Direito do Consumidor:97.
- o Manifestações Técnicas em Projetos de Lei: 33.
- o Participação em consultas e audiências públicas: 24.
- o Indicações Legislativas em requerimentos recebidos pela Alesp:06.

**Ano de 2021:**

- o Respostas às FAQ | Perguntas Frequentes: 28.697.
- o Manifestações Técnicas de 1ª e 2ª Instâncias em Processos Administrativos Sancionatórios: 3.046.
- o Orientações ao fornecedor: 722.
- o Pareceres Técnicos acerca de solicitações por outras diretorias e elaboração de estudos internos sobre assuntos relacionados ao Direito do Consumidor: 88.
- o Manifestações Técnicas em Projetos de Lei: 46.
- o Participação em consultas e audiências públicas: 28.
- o Indicações Legislativas em requerimentos recebidos pela Alesp: 135.
- o Após longo período de maturação, implantou-se, no mês de maio, o sistema PROCON-SP DIGITAL na área sancionatória.

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Respostas às FAQ | Perguntas Frequentes: 15.288.

- o Manifestações Técnicas de 1ª e 2ª Instâncias em Processos Administrativos Sancionatórios: 3.454.
- o Orientações ao fornecedor: 450.
- o Pareceres Técnicos acerca de solicitações por outras diretorias e elaboração de estudos internos sobre assuntos relacionados ao Direito do Consumidor: 58.
- o Manifestações Técnicas em Projetos de Lei: 10.
- o Participação em consultas e audiências públicas: 18.
- o Indicações Legislativas em requerimentos recebidos pela Alesp: 01.

### **Escola de Proteção e Defesa do Consumidor – EPDC**

#### **Ano de 2019:**

- o Publicações e revisão de cartilhas: 19
- o Pesquisas: 323
- o Cursos e palestras: 691
- o Público atingido: 20.187

#### **Ano de 2020:**

- o Publicações e revisão de cartilhas: 28
- o Pesquisas: 53
- o Cursos e palestras: 162
- o Público atingido: 6.384

**Ano de 2021:**

- o Publicações e revisão de cartilhas: 23
- o Pesquisas: 45
- o Cursos e palestras: 89
- o Público atingido: 9.920

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Publicações e revisão de cartilhas: 19
- o Pesquisas: 42
- o Cursos e palestras: 106
- o Público atingido: 3.557

**Diretoria de Administração e Finanças - DAF**

**Ano de 2019:**

- o Arrecadação: R\$180.938.788,19
- o DREM: R\$28.030.875,55
- o Repasse Municípios: R\$2.499.393,26

**Ano de 2020:**

- o Arrecadação: R\$134.614.650,36
- o DREM: R\$38.250.805,89
- o Repasse Municípios: R\$1.999.705,85
- o Repasse de Superávit ao Governo: R\$ 338.797.512,67

**Ano de 2021:**

- o Arrecadação: R\$165.227.840,32
- o DREM: R\$13.176.114,81
- o Repasse Municípios: R\$2.952.423,18
- o Repasse Superávit ao Governo: R\$48.791.532,65

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Arrecadação: R\$174.931.898,15
- o DREM: R\$12.857.433,65
- o Repasse Municípios: R\$718.215,18
- o Repasse Superávit ao Governo: R\$91.324.530,37
- o Principais ações:
  - o Implantação da Folha de Pagamento pelo Sistema BENNER,
  - o Redução da taxa do Empréstimo Consignado junto ao Banco do Brasil e aumento do prazo para 120 meses
  - o Implantação do Teletrabalho através da Portaria nº 070
  - o Palestra presencial sobre "Assédio Moral;
  - o Implantação do programa de avaliação contínua dos funcionários, através da plataforma BENNER;
  - o Contratação de estagiários conveniados através do CIEE;
  - o Início da implantação da informatização dos sistemas de pagamentos e recebimentos, bem como do setor de contabilidade;
  - o Início da construção da nova sede em São Paulo, com concessão pelo prazo de 30 anos;
  - o Visita e reforma das 08 sedes das Unidades Regionais;

- o Mudança para a nova sede do NR-Bauru, no projeto São Paulo + Perto;
- o Aquisição de 125 Tablets de última geração para os trabalhos de fiscalização;
- o Aquisição de 125 veículos através de emenda parlamentar para distribuição junto às prefeituras conveniadas;
- o Reforma dos ônibus destinados ao Procon itinerante;
- o Implantação do Procon nas delegacias, com 5 DP's instalados na Capital;
- o Renovação da Frota com nova identidade visual;
- o Doação de todo o mobiliário em desuso ao FUSSP;
- o Compra de 87 veículos, destinados às Prefeituras Conveniadas, por meio de emenda parlamentar.

## **Assessoria Técnica da Diretoria Executiva – ATDEX**

### **Ano 2019:**

- o Expedientes simples trabalhados e despachados: 1.108
- o Processos trabalhados e despachados: 1.631
- o Expedientes de reclamações fundamentadas (DAOC) despachados: 32
- o Ofícios DEX expedidos: 902
- o Memorandos DEX/ATDEX expedidos: 27
- o Instruções Normativas DEX: 03
- o Comunicados para Intranet: 02
- o Portarias Internas: 268
- o Portarias Normativas: 05

- o Portarias Externas/Administrativas: 03
- o Súmulas Vinculantes editadas: 01
- o Termos de Cooperação firmados: 38
- o Implementação da nova estrutura da Comissão Processante Permanente, nos termos do novo Regulamento de Pessoal, com realização de processo seletivo interno e ministração de curso de qualificação dos servidores habilitados;
- o Coordenação das atividades da C.A.D.A.- Comissão de Avaliação de Documentos e Arquivo que conta com representantes de todas as diretorias e que trata da implantação da política de identificação e guarda de documentos meios e fins, estabelecendo a temporalidade necessária para manutenção em arquivo;
- o Gerenciamento do Plano Plurianual da Fundação Procon, com o objetivo é implementar e fortalecer a Política de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo;

**Ano 2020:**

- o Expedientes simples trabalhados e despachados: 888
- o Processos trabalhados e despachados: 988
- o Expedientes de reclamações fundamentadas (DAOC) despachados: 157
- o Ofícios DEX expedidos: 702
- o Memorandos DEX/ATDEX expedidos: 66
- o Comunicados para Intranet: 03
- o Portarias Internas: 259
- o Portarias Normativas: 13
- o Portarias Externas/Administrativas: 01

- o Súmulas Vinculantes editadas: 02
- o Termos de Cooperação firmados: 01
- o Gestão da implantação do Sistema SP Sem Papel, com elaboração de modelos de documentos para utilização do sistema e orientação aos usuários de outras Diretorias/Assessorias;
- o Coordenação das atividades da C.A.D.A.- Comissão de Avaliação de Documentos e Arquivo que conta com representantes de todas as diretorias e que trata da implantação da política de identificação e guarda de documentos meios e fins, estabelecendo a temporalidade necessária para manutenção em arquivo;
- o Gerenciamento do Plano Plurianual da Fundação Procon, com o objetivo é implementar e fortalecer a Política de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo;

**Ano 2021:**

- o Expedientes simples trabalhados e despachados: 1.451
- o Processos trabalhados e despachados: 96
- o Expedientes de reclamações fundamentadas (DAOC) despachados: 139
- o Ofícios DEX expedidos: 909
- o Memorandos DEX/ATDEX expedidos: 59
- o Comunicados para Intranet: 06
- o Portarias Internas: 285
- o Portarias Normativas: 05
- o Portarias Externas/Administrativas: 04

- o Abertura e gerenciamento de processo seletivo para nova composição da Comissão Processante Permanente, com ministração de curso de qualificação para os novos integrantes;
- o Coordenação das atividades da C.A.D.A.- Comissão de Avaliação de Documentos e Arquivo que conta com representantes de todas as diretorias e que trata da implantação da política de identificação e guarda de documentos meios e fins, estabelecendo a temporalidade necessária para manutenção em arquivo;
- o Gerenciamento do Plano Plurianual da Fundação Procon, com o objetivo é implementar e fortalecer a Política de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo;

**Ano 2022 (até 31.10.2022) :**

- o Expedientes simples trabalhados e despachados: 1.161
- o Processos trabalhados e despachados: 52
- o Expedientes de reclamações fundamentadas (DAOC) despachados: 157
- o Ofícios DEX expedidos: 807
- o Memorandos DEX/ATDEX expedidos: 52
- o Comunicados para Intranet: 02
- o Portarias Internas: 337
- o Portarias Normativas: 08
- o Portarias Externas/Administrativas: 05
- o Elaboração de fluxo de procedimentos e formulação de proposta para desenvolvimento de módulo do sistema CRM para a Diretoria/Assessoria Executiva (DEX/ATDEX);

- o Levantamento e criação de controle de vigência de convênios, termos de cooperação e protocolos de intenção;
- o Coordenação das atividades da C.A.D.A.- Comissão de Avaliação de Documentos e Arquivo que conta com representantes de todas as diretorias e que trata da implantação da política de identificação e guarda de documentos meios e fins, estabelecendo a temporalidade necessária para manutenção em arquivo;
- o Gerenciamento do Plano Plurianual da Fundação Procon, com o objetivo é implementar e fortalecer a Política de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo;

### **COMISSÃO PROCESSANTE PERMANENTE – CPP**

#### **Ano 2019:**

- o Apurações Preliminares novas: 05
- o Apurações Preliminares em andamento: 05
- o Apurações Preliminares encerradas: 31
- o Processos Administrativos Disciplinares novos: 03
- o Processos Administrativos Disciplinares em andamento: 03
- o Processos Administrativos Disciplinares encerrados: 00
- o Audiências realizadas: 54
- o Ofícios expedidos: 09
- o Memorandos expedidos: 89

#### **Ano 2020:**

- o Apurações Preliminares novas: 06

- o Apurações Preliminares em andamento: 06
- o Apurações Preliminares encerradas: 06
- o Processos Administrativos Disciplinares novos: 04
- o Processos Administrativos Disciplinares em andamento: 07
- o Processos Administrativos Disciplinares encerrados: 02
- o Audiências realizadas: 33
- o Ofícios expedidos: 26
- o Memorandos expedidos: 102

**Ano 2021:**

- o Apurações Preliminares novas: 05
- o Apurações Preliminares em andamento: 04
- o Apurações Preliminares encerradas: 05
- o Processos Administrativos Disciplinares novos: 00
- o Processos Administrativos Disciplinares em andamento: 04
- o Processos Administrativos Disciplinares encerrados: 02
- o Processos Revisionais novos: 02
- o Processos Revisionais em andamento: 00
- o Processos Revisionais encerrados: 02
- o Audiências realizadas: 36
- o Ofícios expedidos: 06
- o Memorandos expedidos: 94

**Ano 2022 (até 31.10.2022):**

- o Apurações Preliminares novas: 04
- o Apurações Preliminares em andamento: 05

- o Apurações Preliminares encerradas: 03
- o Processos Administrativos Disciplinares novos: 05
- o Processos Administrativos Disciplinares em andamento: 05
- o Processos Administrativos Disciplinares encerrados: 03
- o Processos Revisionais novos: 00
- o Processos Revisionais em andamento: 00
- o Processos Revisionais encerrados: 00
- o Audiências realizadas: 54
- o Ofícios expedidos: 32
- o Memorandos expedidos: 124

### **Assessoria de Controle de Processos - ACP**

#### **Ano de 2019:**

- o Atendimento pessoal: 18.472
- o Inscrições na Dívida Ativa: 3.212
- o Emissão de certidões: 3.127
- o Publicações no DOE: 61.188 no total, sendo 45.650 da DAOC e 15.538 referentes a processos administrativos sancionatórios, destes 1.537 são decisões de 2<sup>a</sup> instância, 1.300 interlocutórias e 4.686 decisões de homologação de pagamento voluntário.
- o Auxílio à Diretoria Executiva para elaboração de nova portaria normativa do processo sancionatório (Portaria n.º 57/19).

**Ano de 2020:**

- o Atendimento pessoal: 12.643
- o Inscrições na Dívida Ativa: 2.114
- o Emissão de certidões: 2.094
- o Publicações no DOE: 130.442 no total, sendo 123.317 da DAOC e 7.125 referentes a processos administrativos sancionatórios, destes 717 são decisões de 2ª instância, 998 interlocutórias e 2.470 decisões de homologação de pagamento voluntário.
- o Implementação de novas práticas administrativas visando a equacionar as limitações impostas pela pandemia e a manutenção dos serviços prestados (atendimento ao público, emissão de certidões, continuidade dos processos etc.)

**Ano de 2021:**

- o Atendimento pessoal: 10.514
- o Inscrições na Dívida Ativa: 1.578
- o Emissão de certidões: 1.656
- o Publicações no DOE: 172.642 no total, sendo 165.155 da DAOC e 7.487 referentes a processos administrativos sancionatórios, destes 510 são decisões de 2ª instância, 1.789 interlocutórias e 2.974 decisões de pagamento voluntário.
- o Auxílio à Diretoria Executiva na elaboração de nova portaria normativa ajustando os cálculos da multa sancionatória (Portaria n.º 81/21).

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Atendimento pessoal: 6.741
- o Inscrições na Dívida Ativa: 1.313
- o Emissão de certidões: 1.678
- o Publicações no DOE: 15.294 referentes a processos administrativos sancionatórios, destes 722 são decisões de 2ª instância, 1.590 interlocutórias e 2.690 decisões de pagamento voluntário (Obs: Não houve publicação de casos da DAOC diante da implantação de nova sistema).
- o Auxílio à Diretoria Executiva para elaboração de nova portaria normativa visando à unificação de todos os procedimentos referentes ao processo sancionatório, desde os atos fiscalizatórios até a inscrição do débito na Dívida Ativa.

**Assessoria de Comunicação Social - ACS**

**Ano de 2019:**

- o Releases: 513
- o Entrevistas: 859
- o Clipping: 6.189
- o Seguidores:
  - o Facebook: 214.729
  - o Twitter: 49.669
  - o Instagram (criado em 2019): 10.300
  - o Youtube: 1.229

**Ano de 2020:**

- o Releases: 414
- o Entrevistas: 831
- o Clipping: 6.608
- o Seguidores:
  - o Facebook: 252.440
  - o Twitter: 57.175
  - o Instagram: 50.703
  - o Youtube: 2.131

**Ano de 2021:**

- o Releases: 317
- o Entrevistas: 606
- o Clipping: 10.069
- o Seguidores:
  - o Facebook: 268.900
  - o Twitter: 60.759
  - o Instagram: 60.932
  - o Youtube: 5.101

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Releases: 144
- o Entrevistas: 435
- o Clipping: 6.302
- o Seguidores:
  - o Facebook: 269.650

- o Twitter: 64.200
- o Instagram: 71.298
- o Youtube: 5.803

### **Assessoria Técnica de Ação Regional - ATAR**

As atividades da ATAR compõe parte dos indicadores da DFISC, EPDC e DRI.

### **Assessoria de Tecnologia, Informação e Comunicação Social - ATIC**

#### **Ano de 2019:**

- o Levantamento do cenário atual da área de tecnologia:
  - o Serviços disponibilizados em diferentes sistemas (SI, SINDEC, Falcon, GEDOC);
  - o Sistemas específicos para execução de cada serviço que ocasionava na centralização dos processos;
  - o Dificuldade na padronização de atendimento;
  - o Dificuldade de acompanhamento e gestão de demandas dentro das áreas do Procon;
  - o Retrabalho com processos manuais, malotes e processos dependentes de papel;
  - o Limitação dos canais de atendimento e dados não unificados;
  - o Maior lentidão no atendimento e prestação de serviços (mobilidade e informações);

- o Falta de rastreabilidade dos processos;
- o Dificuldade na geração de Relatórios Consolidados
- o Levantamento de requisitos para o sistema ProconSP Digital.
- o Migração do GEDOC e DO SI, análise de informações do Portal, contratação de hospedagem dos serviços da Folha de Pagamento.

**Ano de 2020:**

- o Desenvolvimento do sistema ProconSP Digital.
- o Atuação na pandemia possibilitando o trabalho remoto dos servidores do ProconSP.
- o Configuração da VPN, locação de novos computadores e contratação de serviços de licença office e teams.
- o Migração de serviços de virtualização dos servidores do Procon para a Prodesp.

**Ano de 2021:**

- o Piloto PROCON-SP DIGITAL.
- o Fornecedores: Comgás, Samsung, Via Varejo e Vivo.
- o Ampliação do PROCON-SP DIGITAL para todos os fornecedores.
- o Registro de reclamações, consultas, abertura de Processo Administrativo, Fiscalização por tablet, Processo Sancionatório Automatizado, Novos Portais do Consumidor e Fornecedor.
- o Denúncia Ambiental/Discriminação Racial/Maus tratos,
- o Inclusão das Funcionalidades de Denúncia Ambiental, Discriminação Racial e Maus Tratos no Novo Portal integrado ao PROCON-SP DIGITAL.

- o Implantação de novas funcionalidades em todos os módulos.
- o Relatórios gerenciais em Power BI.
- o Credenciamento de Conciliadores.
- o API para Fornecedores.
- o Expansão do Sistema PROCON-SP DIGITAL para municípios Conveniados.
- o Inclusão de Funcionalidades como Transporte, entre outras.

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Sistema ProconSP Digital totalmente operacional.
- o Selo Empresa Verificada e Selo Eficiência implantados, bem como diversos painéis de BI.
- o Módulos Financeiro e Gestão DRI.
- o Credenciamento de Conciliadores.
- o API para Fornecedores
- o Integração com Poupatempo.
- o Inclusão de Funcionalidades como Recall, Bloqueio de Telemarketing, entre outras.

**Ouvidoria**

**Ano de 2019:**

- o Reclamações: 2.204
- o Informações: 3.985
- o Elogios: 269
- o Sugestões: 36
- o Denúncias: 38

**Ano de 2020:**

- o Reclamações: 2.082
- o Informações: 6.144
- o Elogios: 168
- o Sugestões: 47
- o Denúncias: 39

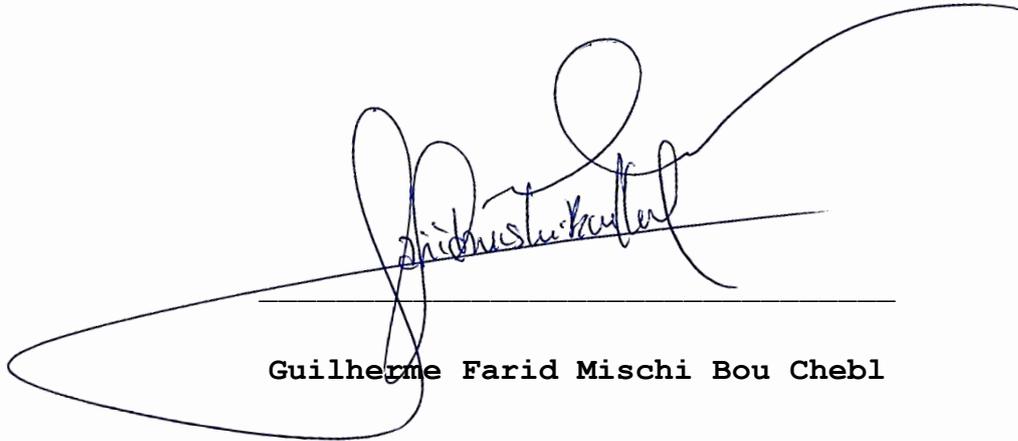
**Ano de 2021:**

- o Reclamações: 3.061
- o Informações: 5.676
- o Elogios: 130
- o Sugestões: 32
- o Denúncias: 83

**Ano de 2022 (até 31.10.2022):**

- o Reclamações: 3.851
- o Informações: 5.841
- o Elogios: 130
- o Sugestões: 26
- o Denúncias: 48

São Paulo, 10 de novembro de 2022,



Handwritten signature of Guilherme Farid Mischi Bou Chebl in blue ink, written over a horizontal line.

**Guilherme Farid Mischi Bou Chebl**

**Diretor Executivo da Fundação PROCON**