

GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

5. RELATÓRIO DE GESTÃO

5.1 -APRESENTAÇÃO

Cada atividade do Fundo para as Relações de Consumo tem um significado muito importante e abrangente, sempre levando em consideração que a missão da Pasta é levar cidadania para comunidades carentes em todos os municípios tocantinenses.

Falar em Direitos do Cidadão é obrigatoriamente falar também em Direitos do Consumidor, uma vez que todos nós, sem distinção, somos agentes ativos nas relações de consumo. Nas últimas décadas, com o crescimento e o desenvolvimento do mercado interno, os consumidores se viram inseridos em um mundo repleto de particularidades, leis, regras e questionamentos em seus Direitos.

No Tocantins, o PROCON surgiu em março de 1992 e hoje é o principal órgão de defesa dos consumidores no Estado. Para coroar esses mais de 20 anos de trabalho estamos buscando estreitar ainda mais este elo de confiança entre o Órgão e a população que precisa dos nossos serviços.

O PROCON Tocantins hoje está subordinado à Secretaria de Justiça e dos Direitos Humanos, e a estrutura da Superintendência Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo é composta por: 02 (duas) Diretorias, sendo elas: Diretoria Pedagógica e Diretoria Jurídica e 06 (seis) coordenadorias: Coordenadoria Educacional, Coordenadoria para o Setor Econômico, Coordenadoria de Julgamentos, Coordenadoria de Fiscalização, Coordenadoria de Dívida Ativa e Coordenadoria de Informática. Contamos também com 09 (nove) núcleos regionais e um posto de atendimento, sendo eles nas cidades de: Palmas, Araguaína, Gurupi, Dianópolis, Guaraí, Colinas, Tocantinópolis, Araguatins, Porto Nacional, Paraíso e um posto de atendimento em Taquaralto.

Conforme legislação própria, todo o valor arrecadado deverá ser encaminhado para o FDC – Fundo Estadual de Defesa do Consumidor e destinado ao pagamento de despesas com manutenção dos Núcleos de Atendimento ao Consumidor no Estado, bem como, para a



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

realização de capacitações para os nossos servidores e para o desenvolvimento de ações de cunho educativo para a população em geral.

Ações

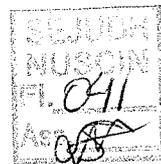
O presente relatório especifica como o PROCON/TO vem se comportando na interação com a sociedade, em sua missão de atendimento às demandas populares e em respeito ao bem comum.

Os dados a seguir expõem o compromisso de um trabalho de prestação de serviço de qualidade à população, como também sua atuação na aplicação das normas de direito do consumidor.

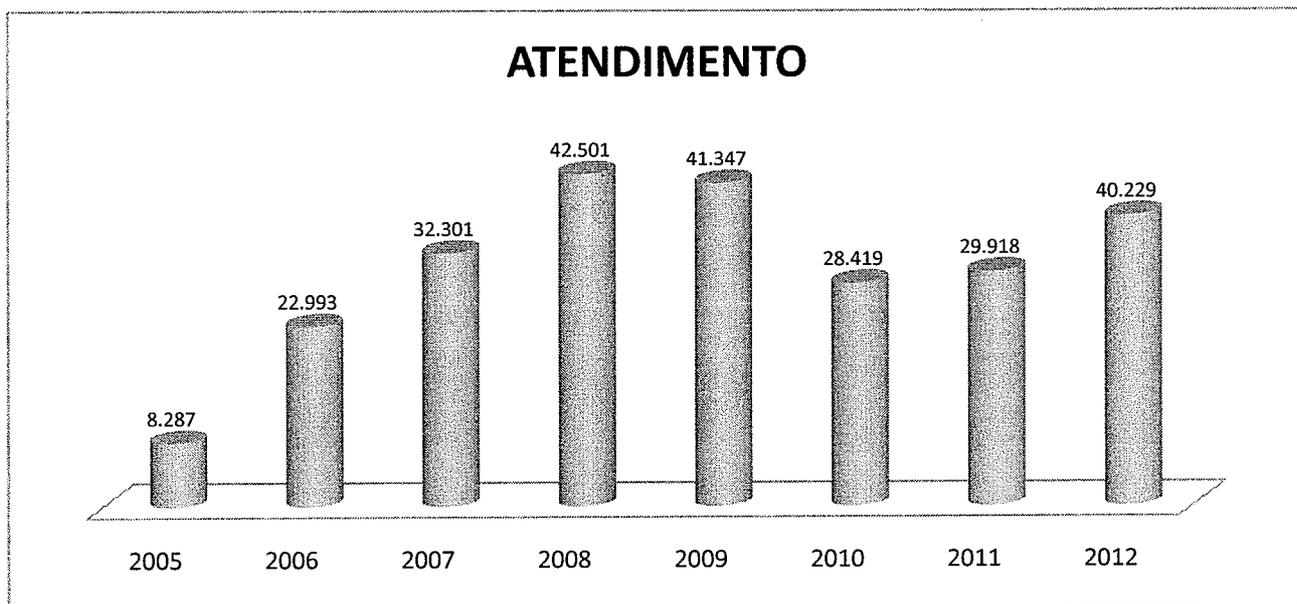
Nesse ano de 2012 registramos um aumento no número de atendimentos do Órgão, alcançando o número de 40.229 (**quarenta mil duzentos e vinte e nove**) atendimentos e 6.649 (**seis mil seiscentos e quarenta e nove**) audiências realizadas.

Do montante de atendimentos registrados neste ano de 2012 até o momento, a maioria dos apontamentos está relacionada a **assuntos financeiros** (operadoras de cartões de crédito, Bancos, Financeiras, etc.), com **40,42%**, seguida dos **serviços essenciais** (energia elétrica, operadoras de telefonia, água) com **26,95%**, seguido de **produtos** (bens móveis em geral) com **20,97%**, seguido de **serviços privados** com **8,37%**, **saúde** com **1,56%**, **habitação** com **0,91%** e por fim **alimentos** com **0,82%**.

Segue abaixo dois gráficos para acompanhamento do crescimento do número de atendimentos realizados, bem como, do índice de resolução das demandas, respectivamente:



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

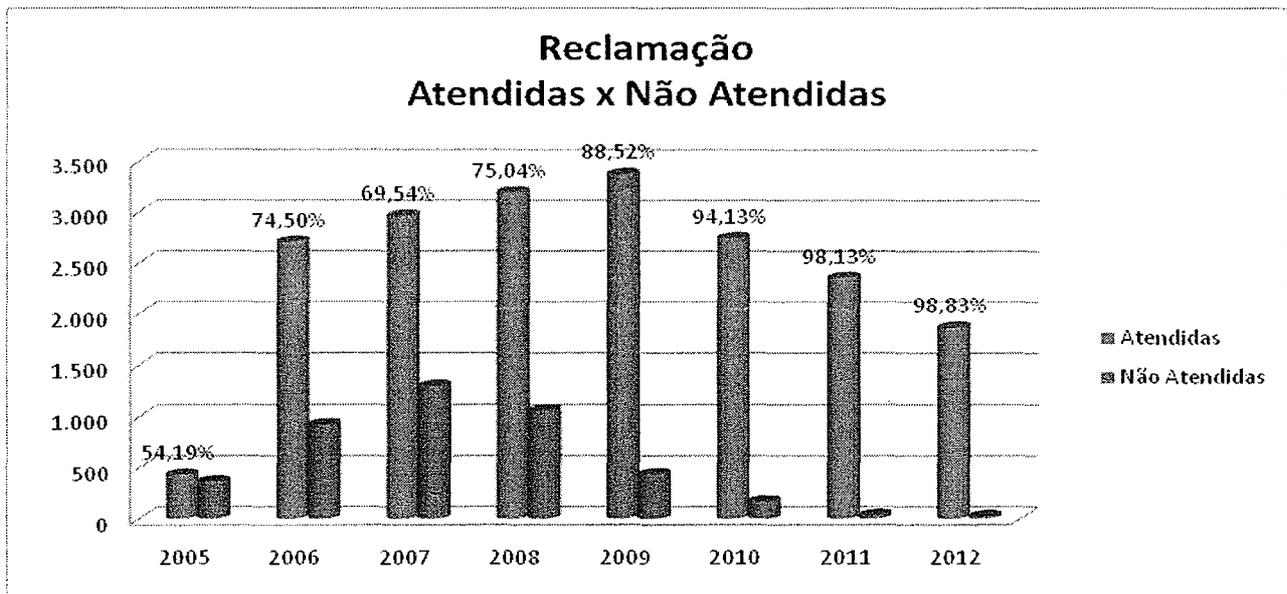


	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Araguaina	2.278	6.917	7.371	8.969	9.645	5.428	7.187	8.248
Araguatins	630	1.362	2.302	2.744	3.021	2.092	1.132	1.467
Gurupi	1.449	3.715	5.724	7.664	7.837	6.762	5.955	6.203
Palmas	3.915	8.957	9.574	11.090	11.400	7.359	8.066	11.926
Superintend	15	12	295	317	183	76	14	13
Dianópolis		865	1.356	1.201	1.220	513	461	916
Guarai		366	1.991	2.757	1.928	1.474	1.011	1.253
Tocantinópolis		799	1.477	1.658	1.443	995	889	1.155
Porto Nacional			2.211	2.818	1.480	1.140	1.693	1.448
Taquaralto				3.283	3.190	2.436	3.258	4.048
Colinas						144	252	456
TOTAL	8.287	22.993	32.301	42.501	41.347	28.419	29.918	37.133

OBS: Quantitativo de atendimentos registrados de 01/01/2012 a 14/12/2012.



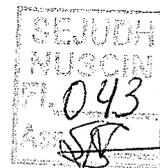
GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Atendidas	433	2.706	2.966	3.196	3.378	2.743	2.355	1.870
Não Atendidas	366	926	1.299	1.063	438	171	36	26
TOTAL	799	3.632	4.265	4.259	3.816	2.914	2.391	1.896
% ATENDIDAS	54,19%	74,50%	69,54%	75,04%	88,52%	94,13%	98,49%	98,63%

Segundo dados da nossa Diretoria Jurídica por meio da Coordenação de Julgamentos, foram realizados 5.564 (**cinco mil quinhentos e sessenta e quatro**) julgamentos de 1ª instância e 913 (**novecentos e treze**) na fase recursal, ou seja, 2ª instância, perfazendo um total de 6.495 (**doze mil trezentos e quatorze**) processos julgados no ano de 2012 até o momento. Resta lembrar ainda, que foram **encaminhados para o Poder Judiciário mais de 4.558 (quatro mil quinhentos e cinquenta e oito) processos por meio do convênio estabelecido entre o Procon e o Tribunal de Justiça do TO (instrução normativa 004/2010).**

Após levantamento de dados do setor de notificações desta Superintendência verificamos que existem 13.219 (**treze mil duzentos e dezenove**) registros de notificações expedidas somente neste ano de 2012. Vale acrescentar ainda que segundo informações da Coordenadoria de Dívida Ativa até o momento já foram encaminhadas 1.043 (**mil e quarenta e três**) certidões de débitos de empresas que serão incluídas na dívida Ativa do Estado (SEFAZ), totalizando o

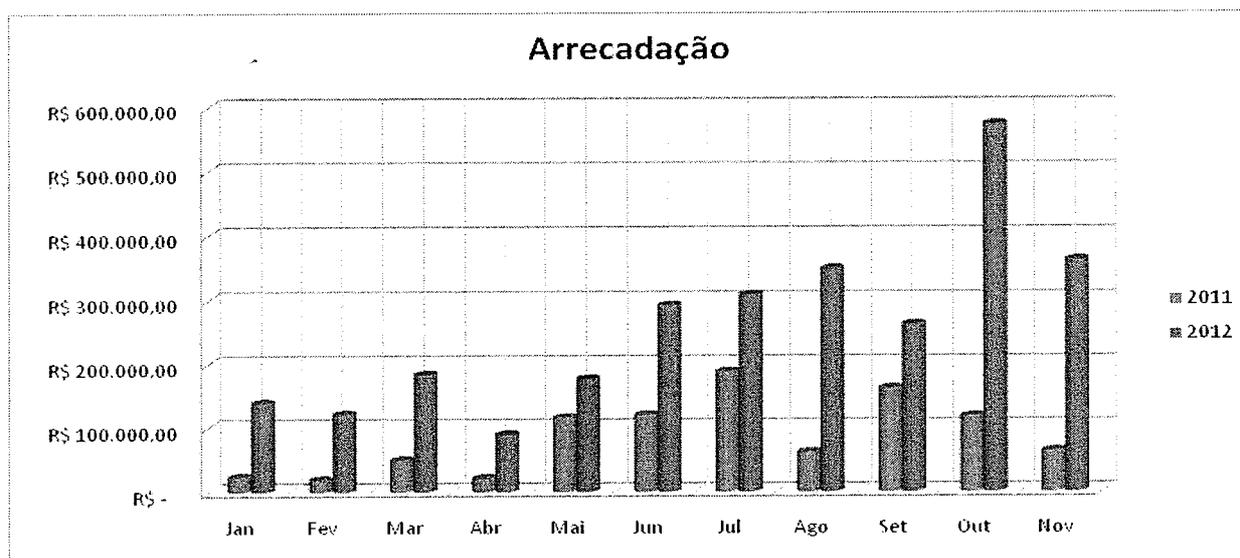


GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

valor de líquido, carente de execução, de R\$ 3.902.141,46 (Três milhões novecentos e dois mil cento e quarenta e um reais e quarenta e seis centavos).

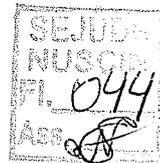
Conforme apurado pela Coordenação do Setor Econômico, arrecadamos neste ano de 2012, de Janeiro a novembro a importância de R\$ 2.741.010,08 (Dois milhões setecentos e quarenta e um mil dez reais e oito centavos) em multas aplicadas as empresas que de alguma forma infringiram a legislação de consumo (Lei 8.078/90). Todo o valor arrecadado é revestido para o FDC – Fundo para as Relações de Consumo e destinado ao pagamento de despesas com manutenção dos núcleos de Atendimento ao consumidor no Estado, bem como, para a realização de capacitações para os nossos servidores e para o desenvolvimento de ações de cunho educativo para a população em geral.

Observemos a seguir os valores aportados para o Fundo Estadual para as Relações de Consumo:



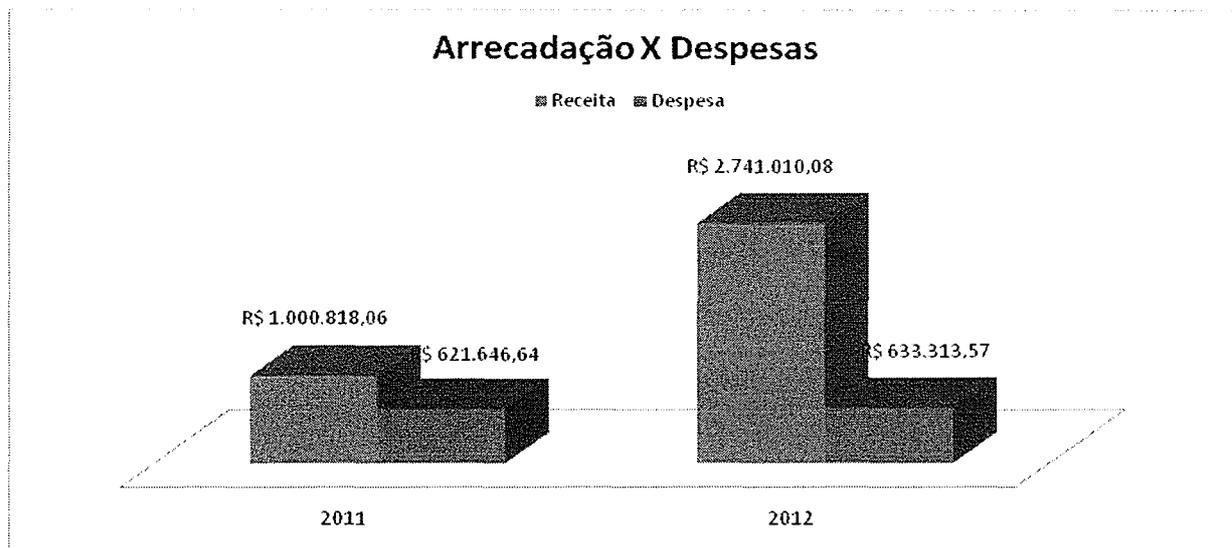
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2011	23.482,39	19.071,80	49.702,08	21.458,17	115.756,07	120.348,57	188.322,84	61.706,99	161.943,99	117.986,72	63.186,62	573.654,79
2012	23.482,39	121.289,21	183.739,57	89.514,29	177.118,58	292.207,50	308.267,74	348.218,70	262.259,47	573.211,78	361.700,85	

Observação: A arrecadação apontada no gráfico se refere tão somente ao pagamento de multas que ocorre espontaneamente pelo fornecedor que praticou infração ao Código de Defesa do Consumidor.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

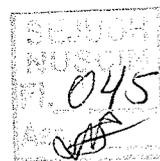
No gráfico abaixo podemos verificar a discrepância entre o valor arrecadado e o que foi efetivamente aplicado nas ações do PROCON neste ano de 2012:



Apesar da crescente arrecadação, a cada ano que passa o orçamento previsto para subsidiar as nossas ações é reduzido pela falta de execução da meta orçamentário-financeira, prejudicando o bom andamento das nossas atividades. Isto se justifica pelo fato das nossas demandas serem inúmeras, o que muitas vezes sobrecarrega a própria SEJUDH, haja vista que existem outras subpastas ligadas a ela – como o próprio sistema prisional, que pelo seu caráter imediatista, são tidas como prioridade maior, daí acabamos preteridos, ficando reféns de processos intermináveis de aquisição de bens e/ou contratação de serviços básicos.

Mesmo diante dessas dificuldades, andamos bem no quesito “capacitações”, tanto que esta Superintendência Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo, por meio da **DIRETORIA PEDAGÓGICA**, participou de inúmeras atividades, dentre feiras, eventos, seminários, onde levamos ao conhecimento da sociedade os princípios básicos da educação para o consumo e o conhecimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

- Participamos da **Feira Literária Internacional do Tocantins – FLIT**, que foi realizada em 13 cidades do estado. Foram 12 etapas, tendo início em 12 de abril em Arraias e encerramento em 15 de julho em Palmas. O evento foi uma realização do Governo do Tocantins, através da Secretaria da Educação (SEDUC). A participação do PROCON – Tocantins na FLIT – 2012, foi bastante positiva em todo o Estado. Na capital, no período

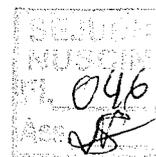


GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

de 6 a 15 de julho de 2012, realizamos muitos atendimentos (em torno de mil consumidores), onde foram distribuídos uma grande quantidade de material didático, com informações sobre o consumo, os riscos e as vantagens que este oferece, para que o consumidor tocantinense tivesse conhecimento de seus direitos básicos e fundamentais, perante a sociedade nas relações de consumo. Fizemos, ainda, a distribuição do material didático, através dos mascotes do PROCON: Proconito e Proconita, que fizeram o maior sucesso com a garotada. Verificamos, ainda, durante toda o percurso da feira, o quanto o órgão é respeitado pelos consumidores, que em sua maioria, além de procurar por informações, nos comunicaram que muitas de suas demandas foram resolvidas, assim que o PROCON se fez presente.

- Participamos do **IX Encontro de Revendedores de Combustíveis**, na data de 9 e 10 de agosto de 2012, onde montamos um balcão de informações, com distribuição de material gráfico.
- Promovemos a **Apresentação “SERASA CONSUMIDOR”**, iniciativa pioneira da Serasa Experian do Brasil, visando um maior empoderamento do consumidor, levando ao ato de consumir mais consciência da situação própria e de quem está fornecendo o bem ou serviço, auxiliando o consumidor a ter efetivo controle sobre os seus dados e gastos. A apresentação ocorreu na data de 15 de agosto de 2012, realizada no auditório do PROCON, para que os servidores tomassem conhecimento do presente projeto.
- Participamos do **I Seminário de Ensino a Distância do Estado do Tocantins**, na data de 16 de agosto de 2012, no auditório da Fundação Universidade do Tocantins, onde foram abordados assuntos sobre as novas tecnologias de informação e comunicação que vem transformando o cotidiano da sociedade.
- Estamos participando do **Conselho de Consumidores da Celtins - Conceltins**, onde a servidora Luciana Barros Acácio Nolêto, está como conselheira titular do PROCON, representando o Poder Público (atas de participação encaminhadas para Superintendência).
- Participamos do **2º Reunião dos Conselhos de Consumidores da Região Norte**, no período de 30 de agosto a 1º de setembro de 2012, na cidade de Boa Vista, capital de Roraima, com os seguintes temas:

1- Módulo 9 do PRODIST e Alterações da Resolução 414/2010;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

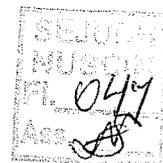
2- Estrutura Tarifária e Aspectos Regulatórios;

3-Perdas de Empresa e as Medidas para Coibição das Ações Criminosas;

4 - Minuta sobre a Modalidade de Pré-Pagamento para Energia Elétrica;

5 - Parceria entre Ouvidorias e Conselho de Consumidores.

- Promovemos o **Ciclo de Palestras em “Comemoração ao Aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor”**, na data de 11 de setembro de 2012, com os temas: “Orientação Financeira” e “A Publicidade nas Relações de Consumo”, com os palestrantes Conceição Kelm – Fundação PROCON São Paulo e o Mestre Aloísio Bolwerk – Universidade do Tocantins. Nas Regionais de Atendimento foram encaminhados coffee breaks para que os consumidores participassem com mais conforto da data supra.
- Participamos das **Jornadas Técnicas de Qualificação dos Serviços Turísticos**, promovidas pela ADTUR, nas datas de 11/09 - na capital, na data de 02/10 - na cidade de Gurupi e, na data de 27 de novembro de 2012, na cidade de Araguaína.
- Realizamos **TUTORIA** da Escola Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da tutoras Luciana Barros Acácio Nolêto e Magna da Silva Luz da Paz dos cursos: **Matriz Curricular; Jovens Concorrência, Crimes Contra as Relações de Consumo e Defesa da Concorrência.**
- Realizamos **Cursos de Capacitação** para os servidores do PROCON – TO, durante o ano de 2012, visando o aprimoramento da qualidade, da eficácia e eficiência dos serviços. Os cursos realizados foram: **Direitos Básicos do Consumidor; SINDEC; Ética no Serviço Público; Fiscalização: Técnicas de Abordagem e Legislação; Direitos Básicos do Consumidor e Telecomunicação; Gramática e Informática Básica.**



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

Segue abaixo as ações realizadas nos núcleos regionais de atendimento no ano de 2012 com a supervisão da **Diretoria Pedagógica/Coordenação Educacional**:

Núcleo Regional de Atendimento de Araguaína –TO

EVENTOS:

- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 26/01/12 - Público Alvo: funcionários do Armazém Paraíba – total de 70 pessoas;
- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 16/03/12 - Público Alvo: alunos do ensino fundamental do turno diurno e alunos da EJA – Educação de Jovens e Adultos - turno noturno – Escola SESI - total de 700 alunos;
- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 17/03/12 - Público Alvo: acadêmicos do 8º período do curso de Direito - Faculdade Católica Dom Orione - total de 80 acadêmicos;
- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 24/03/12 - Público Alvo: alunos do Colégio Estadual Jorge Amado, em comemoração ao “Dia da Família na Escola” – total de 200 pessoas.
- **Blitz Educativa** – comemoração ao “Dia Mundial do Consumidor” – ocorrida no dia 15/03/12 – com início às 8h30min, na Avenida Cônego João Lima, onde servidores do PROCON fizeram distribuição de folders, exemplares do CDC e prestaram informações aos pedestres. A blitz obteve um público de quatro mil pessoas.
- Na data de 11 de agosto de 2012, participação na **IV edição da Advocacia Solidária** promovida pela Faculdade Católica Dom Orione de Araguaína-TO –, das 08h às 17h, na Praça São Luiz Orione, onde servidores do PROCON fizeram distribuição de folders, exemplares do CDC e prestaram informações e atendimento aos consumidores.
- Na data de 11 de setembro de 2012, em Comemoração ao Aniversário do Código de Defesa do Consumidor, foi realizado um **coffee break** para 120 pessoas, servido na sede do Núcleo Regional de Araguaína.
- **Blitz Educativa** em comemoração ao aniversário do Código de Defesa do Consumidor, ocorrida no dia 11 de setembro de 2012 - na principal avenida da cidade, onde servidores do PROCON fizeram distribuição de folders educativos, e prestaram informações aos pedestres.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

- Palestra sobre “Direitos do Consumidor” – realizada no dia 11 de setembro de 2012, no Centro de Ensino Médio Benjamin José de Almeida, em comemoração ao aniversário do Código de Defesa do Consumidor, para alunos do 1º ao 3º ano do Ensino Médio, com participação de aproximadamente 100 alunos.

OBS: Na palestra foi utilizado o recurso do data show e distribuição de folders e exemplares do CDC

Núcleo Regional de Atendimento de Tocantinópolis/TO

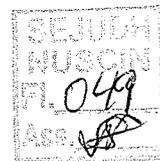
EVENTOS:

- Na data de 17 de março de 2012, foi realizado blitz educativa com a participação de quatro de funcionários deste núcleo, na qual foram entregues cerca de 1000 folders aos motoristas, pedestres e visita ao comercio em geral, levando informações básicas sobre os direitos dos consumidores.
- No dia 19 de março de 2012, foi realizada nova Blitz Educativa com distribuição de folders e cartilhas informativas atingindo direta e indiretamente cerca de 800 pessoas;
- No mês de agosto de 2012 foi realizada uma blitz educativa, com distribuição de folders e orientação aos feirantes sobre conservação dos alimentos;
- No dia 11 de setembro de 2012, foi realizada uma palestra no auditório da faculdade UFT, com participação de algumas autoridades da cidade. No final da palestra foi oferecido um café da manhã. Além, de uma blitz educativa com entrega de material gráfico;
- No mês de novembro de 2012 foi realizada uma blitz com entrega de material gráfico.

Núcleo Regional de Atendimento de Gurupi/TO

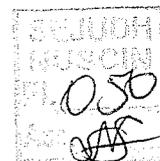
EVENTOS:

- Participação na “Rádio Nova - FM 104,9”, que tem alcance em toda a região de Gurupi, levando informações para os consumidores sobre seus direitos;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

- Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor (15 de março) foi realizada blitz educativa na Av. Goiás, com distribuição de folders informativos atingindo cerca de 500 pessoas;
- No dia 15 de março foi feita a distribuição de folders e cartilhas informativas nas agências bancárias, prestando informações aos consumidores sobre seus direitos, atingindo um público de 300 pessoas;
- Participação na Feira Literária Internacional do Tocantins, no período de 26 a 28 de abril de 2012, onde foram realizados 27 atendimentos, distribuídos 400 folhetos e recebidas 40 crianças no estande do PROCON. No evento foram feitos atendimentos ao público, exibido vídeos institucionais do Sistema Nacional de Direito do Consumidor: “Tô de Olho” e “Atitude”, distribuídos panfletos educativos, cartilhas com noções básicas sobre Direitos e Deveres do Consumidor. A apresentação recreativa dos personagens Proconito e Proconete, para alegrar a criançada e apresentar de forma lúdica os direitos e deveres do consumidor. A Regional contribuiu na FLIT com ações educativas, com o projeto “Proconzinho nas Escolas”, objetivando formar cidadãos responsáveis no ato de consumir;
- No mês de setembro de 2012, foi realizada na sede do PROCON uma entrevista, pela emissora SBT Brasil, com o servidor Ivanhoé Marcus P. Sousa, sobre o Estatuto do Idoso frente à Área Terrestre, Tarifas de Bilhetes e o Cuidado com as Bagagens no Transporte Terrestre;
- Nos dias 10 e 11 de setembro de 2012, foi realizada panfletagem na avenida Goiás, em Comemoração ao Aniversário do CDC;
- No dia 11 de setembro de 2012, foi realizado um coffee break para os consumidores para comemorar o aniversário do CDC para 120 pessoas. Além de uma palestra no CEM Bom Jesus, sobre os Direitos Básicos do Consumidor, realizada pelo servidor Ivanhoé Marcus P. Sousa;
- No dia 16 de outubro de 2012, foram realizadas entrevistas sobre Fiscalização, referente à Ordem de Serviço 013/2012 (Caça, Pesca e Náutica) e Fornecimento de Internet Banda Larga na cidade de Gurupi, pela emissoras SBT e TV Anhanguera, onde foi entrevistado o servidor Valmir Martins Soares;



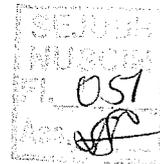
GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

- No dia 26 de outubro de 2012, Foi realizada uma palestra no Colégio Gilberto Rezende Rocha Filho, no IV DIA “D” DE AÇÃO E CIDADANIA, sobre os Direitos Básicos do Consumidor, para o público do ensino fundamental e médio, pelo servidor Ivanhoé Marcus P. Sousa.

Núcleo Regional de Atendimento de Araguatins - TO

EVENTOS:

- O núcleo do PROCON em Araguatins participa uma vez por semana do programa “PROCON Orienta” realizado através da Rádio Sucesso FM, que tem a participação de ouvintes que tiram suas dúvidas; Alcançamos uma média de 14 municípios, sendo que alguns deles estão localizados no estado do Pará;
- No dia 15 de março de 2012, comemoramos o “Dia Mundial do Consumidor”, onde foi realizada uma Blitz Educativa em frente ao Núcleo de Atendimento, com distribuição de material informativo;
- Durante este semestre foram realizadas visitas a órgãos públicos e agências bancárias, levando material informativo e prestando informações sobre os direitos básicos do consumidor. Público de 400 pessoas;
- Na data de 31 de agosto de 2012, foi promovido um tarde de estudo, onde foram discutidas dúvidas referentes ao processo administrativos;
- Na data de 11 de setembro de 2012, foi realizada uma ação do Projeto “Educação para o Consumo”, iniciado em 2011. Na oportunidade, efetivou-se o concurso de cartazes com o tema: “O Aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor”, onde os vencedores foram premiados;
- Foi realizado no mês de setembro de 2012, no município de São Bento uma palestra com o tema: Educação para o Consumo: “Conhecendo os Seus Direitos”;
- Foram realizados no mês de novembro de 2012, cursos da Escola de Governo: “Excelência no Atendimento” e “Direito Administrativo: Lei 1818/2007”;
- Foi realizado no mês de novembro de 2012, curso de capacitação de Diretoria de Fiscalização para conhecimento da temática.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

Núcleo Regional de Atendimento em Palmas/ TO

EVENTOS:

- Capacitação para novos servidores desta Superintendência, nos dias 06 e 07 de fevereiro de 2012, no total de 16 pessoas;
- Ciclo de palestras realizado em comemoração ao período “Volta às Aulas” nos dias 13 e 14 de fevereiro, sendo realizadas palestras para o público em geral, levando informações sobre os direitos dos consumidores, atingindo um público aproximado de 90 pessoas;
- Palestra para o consumidor idoso na SERPRO – 07/02/2012, com a participação de 17 idosos;
- PALESTRA sobre “Direitos Básicos do Consumidor”, na data de 12 de março de 2012, para cerca de 90 estudantes do ensino fundamental da Escola Municipal Monteiro Lobato;
- PALESTRA sobre “Direitos básicos e Telecomunicação”, na data de 13 de março de 2012, no auditório do PROCON para cerca de 70 pessoas, entre consumidores, fornecedores e servidores do PROCON;
- PALESTRA sobre “Direitos Básicos do Consumidor”, na data de 14 de março de 2012, para cerca de 200 alunos do ensino Fundamental da Escola Municipal Beatriz Rodrigues;
- Blitz Educativa, na data de 15 de março na avenida JK e Tocantins (Taquaralto) com distribuição de folders e cartilhas informativas, atingido de 1.500 pessoas, com informações sobre os direitos básicos do consumidor;
- A Diretoria Pedagógica, por meio da Coordenação Educacional tem participação semanal na programação da Rádio 96,1 (REDESAT) no programa “*Bom dia Alegria*” todas as sextas-feiras, das 10:00 às 12:00 horas, onde são trabalhados temas de interesse da população tocantinense e respondidas perguntas dos ouvintes, contando com participação ao vivo de pessoas de diversas cidades do interior do estado e pessoas que estão na zona rural, onde a rádio tem alcance;
- Palestra para idosos no SERPRO, na data de 24 de maio de 2012, para cerca de 17 pessoas;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

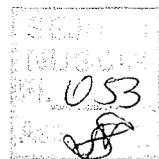
- Entrevista na rádio CBN 104,1 juntamente com o Coordenador de Fiscalização Francisco Carlos, na data de 26 de maio de 2012;
- Palestra para idosos na Igreja Presbiteriana da Quadra 303 Norte, no dia 9 de junho de 2012, com participação de cerca de 30 pessoas;
- Reunião com o Comandante do Corpo de bombeiros Erli Lemes, 12 de junho de 2012, para tratar do projeto “Criança Segura”;
- Reunião com o Sr. Paulo Marcelo do IPEM – TO, na data de 12 de junho de 2012, para tratar do projeto “Criança Segura”;
- Em comemoração ao aniversário do Código de Defesa do Consumidor, na data de 11 de setembro de 2012, foi feito um coffee break para os consumidores, onde foi divulgado o trabalho que o PROCON tem realizado. Foram entregues 2.000 (dois mil) códigos e panfletos, que consta os direitos e deveres dos consumidores, na avenida Tocantins, em Taquaralto.

OBS.: As outras atividades desenvolvidas estão acima descritas, nas ações da Diretoria Pedagógica.

Núcleo Regional de Atendimento de Dianópolis – TO

EVENTOS:

- No dia 23 de fevereiro de 2012, a gerente regional do PROCON de Dianópolis foi convidada a participar de uma entrevista ao vivo na NOVA RÁDIO FM, que engloba as seguintes cidades: Novo Jardim, Almas, Rio da Conceição, Porto Alegre e Taipas, para tirar dúvidas sobre os direitos do consumidor;
- Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, o núcleo de Dianópolis realizou atividades educativas levando conscientização aos consumidores, ocasião em que foram distribuídos informativos e cartilhas sobre o tema;
- Nos dias 14 e 15 de maio de 2012, nas escolas São José e Abílio Wolney, foram ministradas palestras com atendimento simples, extra PROCON e preliminar, com entrega de panfletos e cartazes, com participação de alunos, funcionários e visitantes;
- O Núcleo Regional de Dianópolis tem realizado palestras junto à comunidade dianopolina e cidades vizinhas, para esclarecimentos sobre os direitos e deveres dos



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

consumidores, além de um programa semanal nas rádios da cidade, para abranger as cidades circunvizinhas;

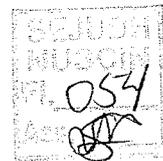
- No dia 11 de setembro de 2012 houve a comemoração do Aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, com palestras nas Escolas Estaduais: Abílio Wolney e Antônio Póvoa, para 111 pessoas, onde foram abordados os direitos e deveres do consumidores. Além do coffee break para autoridades locais e população, em geral.
- No mês de novembro, dias 06, 07, 08 e 09 de 2012 - foram realizados trabalhos itinerantes com seis comunidades quilombolas Poço Dantas, São Joaquim, Baião, Lajinha e Comunidade Lajeado União, com 600 pessoas, em parceria com as prefeituras de Almas, Dianópolis e Porto Alegre e parceiros, que pretendem dar continuidade para beneficiar a comunidade em geral.

Núcleo Regional de Atendimento de Guaraí - TO

EVENTOS:

- O núcleo do PROCON tem realizado reuniões técnicas com a participação de representantes do Juizado Especial Cível e empresa Celtins, visando melhoria do atendimento aos consumidores tocantinenses. A primeira reunião aconteceu no dia 26 de janeiro de 2012, com a participação de representantes dos seguimentos acima citados;
- No dia 07 de fevereiro de 2012, foi realizado treinamento conjunto com a participação do PROCON, Juizado Especial e Celtins, visando melhoria do atendimento ao consumidor;
- Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, o Núcleo de Atendimento realizou atividades educativas levando conscientização aos consumidores em geral, sendo distribuídos folders, informativos e cartilhas contendo informações sobre direitos básicos do consumidor em linguagem de fácil acesso a toda população, atingindo um público de 1.500 pessoas.

Segundo os dados apurados **foram capacitados 450 servidores (quatrocentos e cinquenta) servidores pelo PROCON Tocantins**, através dos cursos presenciais e on-line. As



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

palestras, *blitz* educativas com orientação e distribuição de material informativo (folderes, cartilhas didáticas, códigos de defesa do consumidor, etc.), obtiveram um total de **9.000 (nove mil) participações efetivas**. Estimativamente, **participaram 50.000 (cinquenta mil) pessoas em todo o estado do Tocantins**, que alcançaram informações por meio de participações em eventos, distribuição de material informativo, palestras educativas e apresentações em programas de TV e rádios locais.

De acordo com a Coordenadoria de Fiscalização foram visitados cerca de 2.670 (**dois mil seiscentos e setenta**) estabelecimentos comerciais, dos quais resultaram em 405 (**quatrocentos e cinco**) **Autos de Infração** lavrados pelo descumprimento da norma consumerista. Dentre as irregularidades constatadas a de maior incidência é a comercialização de produtos impróprios para o consumo, tais como: mercadorias fora do prazo de validade, embalagens adulteradas, amassadas, enferrujadas, etc.. Ao todo foram apreendidos e levados a descarte aproximadamente 11.718 (**onze mil setecentos e dezoito**) itens. Foram recebidas 117 (**cento e dezessete**) **denúncias através do terminal telefônico 151** e cerca de 1.097 (**mil e noventa e sete**) **orientações** sobre relações de consumo.

O presente relatório demonstra de forma incontestável que a nossa participação, enquanto agente facilitador do acesso à justiça no estado do Tocantins, tem se revelado cada vez mais presente e atuante em sua missão de atendimento às demandas da população. Estamos avançando gradativamente para alcançarmos uma posição de destaque não somente em nível de Estado, mais também como referência no âmbito nacional. Entretanto, para que possamos buscar melhores resultados, a implantação fundacional dos serviços do Procon é fundamental, pois somente assim alcançaremos autonomia administrativa e financeira, a fim de que possamos garantir maior efetividade e credibilidade às nossas ações.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

5.2 -BASE LEGAL

Em 20 de Setembro de 2001, instituída pela Lei nº 1.250, foi criado o Fundo Estadual da Defesa dos Interesses Difusos – FID, vinculado a Secretaria da Cidadania e Justiça destinada a prover os recursos necessários ao desenvolvimento da política estadual de defesa dos interesses difusos, sendo dirigente o chefe do Poder Executivo ao qual o órgão se vincula, na qualidade de Presidente.

A Lei Estadual nº 1.482 de 29 de junho de 2004, alterou a Lei nº 1.250 de 20 de setembro de 2001, na qual o Fundo Estadual da Defesa dos Interesses Difusos – FID passou a denominar-se **Fundo Estadual de Defesa do Consumidor**, destinando-se a prover os recursos necessários ao desenvolvimento da política estadual de defesa do consumidor e harmonia na relação de consumo, mantendo inalterado os demais artigos da Lei anterior.

5.3 - MISSÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

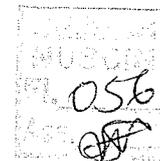
O PROCON tem como missão gerir a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

O Fundo Estadual de Defesa do Consumidor destina-se a prover os recursos necessários ao desenvolvimento da política estadual de defesa do consumidor e da harmonia na relação de consumo, sobretudo quanto financiamento de programas e projetos de conscientização, proteção e defesa do consumidor, aquisição de equipamentos e materiais, treinamento de servidores, promoções e eventos relativos à educação, pesquisa e divulgação de informações do interesse do consumidor, edição de material técnico-educativo e implantação dos Núcleos Regionais de Defesa do Consumidor;

Nos termos do art. 2º da aludida Lei, o Fundo é formado pelas seguintes receitas:

Em conformidade com o artigo 2º da Lei nº 1.250 de 20 de setembro de 2001, constituem receitas do referido fundo:

I - o produto:



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

a) das condenações judiciais de que tratam os arts. 11 e 13 da Lei Federal 7.347, de 24 de julho de 1985;

b) da indenização prevista no art. 100 da Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - os valores destinados ao Estado em virtude da aplicação da multa:

a) administrativa, no âmbito da defesa do consumidor e da harmonia da relação de consumo;

a) administrativa, no âmbito da defesa dos interesses difusos;

b) estabelecida no art. 57 da Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990;

c) oriunda do descumprimento de:

1. decisão judicial proferida em matéria de direito do consumidor;

2. obrigação assumida em ajustamento de conduta;

III - as dotações orçamentárias que lhe forem destinadas;

IV - as doações, legados e contribuições de entidades públicas ou privadas, nacionais, internacionais ou estrangeiras, desde que destinadas especificamente ao FID;

V - os recursos provenientes de convênios e acordos firmados pela Secretaria da Justiça em matérias desta Lei;

VI - as transferências do Fundo Federal de Defesa do Consumidor e do Fundo Nacional dos Direitos Difusos.

Todos os recursos do Fundo são geridos pelo seu Conselho Gestor que é presidido pelo Secretário da Cidadania e Justiça e composto por um representante da Secretaria da Fazenda, do Ministério Público Estadual, e do Conselho das Associações de Moradores de Palmas - CONAM.

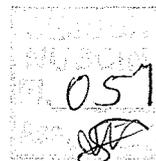
5.4 - OBSERVÂNCIA DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE

Lei nº 1.250 de 20 de setembro de 2001;

Lei Estadual nº 1.482 de 29 de junho de 2004;

Lei nº 8666/93 e suas alterações

É mister observar que a Pasta cumpre com rigorosa presteza o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentária, a Lei Orçamentária Anual, as determinações da Lei de Licitações, ou seja, a Lei de Responsabilidade Fiscal, a Lei nº 104/2000, além das resoluções do Tribunal de Contas e demais orientações específicas sobre a realização das despesas do órgão.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

As ações, para o exercício de 2012, que fazem parte da unidade orçamentária 183700, assim discriminada a programação e execução orçamentária:

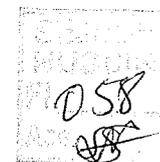
- 1- Implantação dos Núcleos Regionais do PROCON;
- 2- Ampliação da Frota de veículos;
- 3- Realização de capacitação;
- 4- Realização de eventos comemorativos e educativos do Procon – TO.
- 5- Confecção de Material Informativo e Educativo;
- 6- Manutenção dos Núcleos Regionais de Atendimento.

ESPECIFICAÇÃO	VALOR	%
Orçamento Inicial	2.000.000,00	53,62
(-) Reduções	0,00	0,00
Suplementações	1.729.670,00	46,38
TOTAL	3.729.670,00	100,00

Fonte: Anexo 11/opção 2 – SIAFEM

5.5 - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA POR CATEGORIA ECONÔMICA E FONTE DE RECURSOS

Neste item demonstramos o total de despesas corrente e de capital da pasta, com o respectivo percentual de utilização do recurso destinado a cada elemento.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

CATEGORIA ECONÔMICA	AUTORIZADA	EXECUTADA	SALDO	%
Despesas Correntes	2.363.710,00	1.050.345,07	1.313.364,93	44,44
Despesas de Capital	1.365.960,00	124.900,20	1.241.059,80	9,14
TOTAL	3.729.670,00	1.175.245,27	2.554.424,73	31,51

Fonte: Anexo 2 (Executada = pago + a pagar) ou IMPBY (executada = empenhado) – SIAFEM

FONTE DE RECURSOS	AUTORIZAD A	EXECUTADA	SALDO	%
0100 – Recursos Ordinários	0,00	0,00	0,00	0,00
0225 – Recursos de Convênios Federais	0,00	0,00	0,00	0,00
0240 – Recursos Próprios	3.729.670,00	1.175.245,27	2.554.424,73	
TOTAL	3.729.670,00	1.175.245,27	2.554.424,73	31,51

Fonte: Anexo 11/ opção 4 (executada = empenhado) - SIAFEM

EXECUÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS

Neste item, destacaremos cada programa do fundo descrevendo resumidamente suas ações, evidenciando suas metas e seus resultados de desempenho.

Cada ação conterà além dos seus produtos, o total das despesas efetuadas no exercício de modo que a somatória de todas as ações representará o total dos recursos alocados ao programa. As atribuições do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor foram desenvolvidas através de ações estruturadas nos programas de Apoio Administrativo da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos e Programas Finalísticos sendo estes a Implantação dos Núcleos Regionais do PROCON, ampliação da frota de veículos, realização de capacitação, realização de eventos comemorativos e educativos do PROCON-TO, confecção de material informativo e educativo e manutenção dos Núcleos Regionais de Atendimento.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

Programa de Apoio Administrativo

Já amplamente relatados no Relatório de Gestão da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos, Processo nº 2010/1701/000

Coordenação e Manutenção dos Serviços Administrativos Gerais: Ação estruturada no programa de Apoio Administrativo da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos.

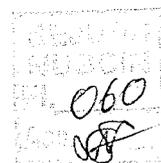
Patrimônio: É controlado pelo Sistema de Patrimônio – SISPAT, Gerido pela Secretaria da Administração, que permite incluir e movimentar os bens. No órgão o controle é feito pelo Gestor Patrimonial, com a co-participação dos Responsáveis Setoriais, mediante utilização dos Termos de Responsabilidade – TR e atualização do SISPAT. O patrimônio desse Fundo é constituído de bens móveis, identificados por plaquetas com código de barras, está plenamente controlado e com inventário físico e financeiro devidamente conciliado.

Almoxarifado: Este Fundo não possui almoxarifado próprio e está estruturado no almoxarifado da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos - SEJUDH.

Manutenção de Serviços de Transporte: Ação estruturada no programa de Manutenção de Serviços de Transporte da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos.

Manutenção de Recursos Humanos: Ação estruturada no programa de Manutenção de Recursos Humanos da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos. O quadro de pessoal lotados neste Fundo faz parte do Quadro Geral da Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos, sendo que o Fundo não possui o quadro próprio de servidores.

Ações de Informática: Ação estruturada no programa de Ações de Informática da Secretaria da e Justiça e dos Direitos Humanos.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

Programa Finalístico

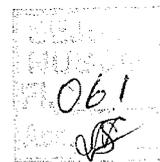
Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

O Programa de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor é uma das metas prioritárias do PROCON Tocantins, visando formar um consumidor consciente, crítico e participativo. As ações voltadas para educação no ato de consumir têm se revelado uma importante ferramenta a serviço do consumidor, afinal “consumidor bem informado dificilmente será lesado”, e o próprio consumidor já se deu conta disso, tanto que naquelas localidades onde ainda não se tem um núcleo de atendimento do PROCON, as reivindicações da sociedade para a sua instalação junto às autoridades locais têm se tornado cada vez mais frequentes, a exemplo disso podemos citar a recente implantação do Núcleo de Atendimento do Consumidor de Colinas do Tocantins.

As ações do PROCON tem uma dimensão estadual e estratégica em 3 eixos, atendimento, fiscalização e educação para o consumo, visando especialmente o atendimento e melhorando sua qualidade através das capacitações constantes e aquisição de equipamentos. As ações de fiscalização foram expandidas em todo Estado através dos 09 núcleos já existentes, trabalho compartilhado com as palestras e encontros realizados com empresários e entidades organizadas para sanar dúvidas e esclarecimentos sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Procurando se aprofundar em relação as ações executadas no ano de 2012, verifica-se que as mesmas alcançaram o resultado esperado dentro dos indicadores estabelecidos no relatório geral das ações, não obstante, escassez de materiais educativos no ano, devido a preocupação real do Governo do Estado em seguir às determinações da justiça eleitoral quanto à não divulgação de impressos que fazem alusão às ações, mesmo as de caráter educativo realizadas pelos órgãos estatais em anos que se realizam as eleições.

O resultado que se tem da execução plena deste programa é animador sob o ponto de vista de que nos últimos anos, onde se desenvolveu um trabalho mais consistente em torno da política de educação para o consumo, o consumidor de fato se tornou mais consciente à cerca dos seus direitos, munindo-se na fase pré-contratual de todos os documentos necessários para se resguardar em caso de lesão aos seus direitos. Isto demonstra claramente que aos poucos estamos alcançando o nosso objetivo maior, ou seja, promover o equilíbrio entre as partes na relação de consumo.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

DISFUNÇÕES EXISTENTES

Foram muitas as disfunções durante o ano de 2012 para a realização das atividades de educação para o consumo em todo o Estado do Tocantins, principalmente no que se refere à dificuldade na liberação de recursos para promoção das ações (pode ser verificado pelas informações da execução orçamentária), confecção de materiais educativos e pagamento de diárias para servidores, o que inviabilizou a implantação do projeto Procon Móvel (itinerante), que tem como proposta levar cidadania e interiorização dos serviços do órgão para a sociedade tocantinense nos lugares onde ainda não há um núcleo do Procon instalado, aumentando desta forma a atuação do Órgão como um todo.

Além disso, outras ações ficaram a espera, uma vez que para colocar em prática são necessários recursos, pretendíamos implantar também a Escola de Defesa do Consumidor para fortalecer mais a política estadual de educação para o consumo, através da realização de cursos e oficinas voltados para capacitação dos nossos servidores e agentes multiplicadores, sendo que a implantação da mesma daria outra dimensão na atuação do PROCON/TO, pois facilitaria em muito a realização de capacitações e atingiria a população com maior profundidade também.

Não liberação dos Anexos III por parte do órgão responsável e atraso na liberação da cota de custeio para a execução das ações.

DIFICULDADES ENCONTRADAS

O PROCON do Tocantins, assim como os Procons de vários Estados da federação integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de forma que é extremamente necessário participar de encontros, reuniões e oficinas promovidas pelo DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, que está ligado ao Ministério da Justiça e se encarrega de promover esta integração entre os órgãos de defesa do consumidor, de forma a consolidar os nossos entendimentos e posicionamentos à cerca de determinado assunto.

Lembramos também que o cronograma das nossas ações segue o Calendário de Educação para o Consumo do DPDC, coordenada com todos os Procons do país, que pretende dar aos consumidores antecipadamente, as orientações necessárias sobre seus direitos nas datas em que ocorre uma maior concentração na aquisição de bens ou contratação de serviços ao longo do ano,



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

como a volta às aulas, dia das mães, dos pais, das crianças, finados, Natal, entre outras. Contudo, por não termos autonomia orçamentária e financeira em nossas mãos, muitas vezes ficamos impossibilitados de participar desses encontros por falta de liberação de recursos para a viagem.

Certamente se tivéssemos autonomia para gerir os recursos do FDC (Fundo Estadual de Defesa do Consumidor), poderíamos planejar melhor as nossas atividades e assim fortalecer ainda mais as nossas ações.

TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS

Não houve convênios com repasse de valores para este Fundo.

Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

Consulta -
 Iniciativa

Órgão:

17010	Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos	SEJUDH
-------	--	--------

Programa:

1031	Direitos Humanos
------	------------------

Objetivo:

0173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.
------	---

Iniciativa:

0628	Capacitação de servidores
------	---------------------------

Ação:

4054	Capacitação dos servidores
------	----------------------------

Medida:

Unidade	un
---------	----

Meta:

2012	Execução	% execução	Total 2013-2015
50	117	234,00	210

Orçamento - 12/2012:

Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo
116.400,00	12.624,85	12.624,85	12.624,85	103.775,15

Situacao	Definicao	Alerta
Andamento normal	Em execução normal, dentro do cronograma previsto, com uma margem de atraso de 20% do tempo previsto para início ou fim.	

Análise

Apesar das dificuldades enfrentadas no ano de 2012, andamos bem no que se refere a capacitação, uma vez que ultrapassamos a meta planejada para o ano de servidores capacitados. Isto se deu em razão dos esforços concentrados de todos os núcleos de atendimento, os quais dentro de cada localidade desenvolveram diversas atividades voltadas à treinamentos, tanto presenciais, quanto on-line (promovidos pelo Departamento Nacional de Defesa do Consumidor - MJ/DF).

Órgão:				
17010	Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos	SEJUDH		
Programa:				
1031	Direitos Humanos			
Objetivo:				
0173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.			
Iniciativa:				
0629	Orientação permanente aos consumidores			
Ação:			Medida:	
4275	Realização de Campanhas do PROCON		Unidade	un
Meta:				
	2012	Execução	% execução	Total 2013-2015
	2	2	100,00	6
Orçamento - 12/2012:				
Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo
124.000,00	0,00	0,00	0,00	124.000,00
Situacao	Definicao	Alerta		
Andamento normal	Em execução normal, dentro do cronograma previsto, com uma margem de atraso de 20% do tempo previsto para início ou fim.			
Análise				
<p>Andamos razoavelmente bem neste quesito, uma vez que foram confeccionados 5.000 pastas e 10.000 exemplares do código de defesa do consumidor para serem fornecidos nas capacitações para servidores, juntamente com as apostilas distribuídas nos cursos e palestras abertas ao público em geral. Porém, estamos no aguardo desde meados de 2012 da conclusão de um processo de serviços gráficos que contempla a confecção de vários materiais, tais como: folderes, cartilhas, gibis, etc. No que se refere a realização de eventos comemorativos e educativos, realizamos apenas 04, pois apesar de termos programado a realização de outros eventos de cunho educativo, ficamos impossibilitados por causa da demora na conclusão de processos (bens materiais/serviços) indispensáveis na</p>				

promoção desses eventos.				
Órgão:				
17010	Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos		SEJUDH	
Programa:				
1031	Direitos Humanos			
Objetivo:				
0173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.			
Iniciativa:				
0629	Orientação permanente aos consumidores			
Ação:			Medida:	
4287	Realização de eventos comemorativos e educativos do PROCON		Unidade	un
Meta:				
2012	Execução	% execução	Total 2013-2015	
10	4	40,00	42	
Orçamento - 12/2012:				
Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo
61.000,00	29.721,60	29.721,60	29.721,60	31.278,40
Situacao Andamento normal	Definicao Em execução normal, dentro do cronograma previsto, com uma margem de atraso de 20% do tempo previsto para início ou fim.	Alerta 		
Análise				
<p>Andamos razoavelmente bem neste quesito, uma vez que foram confeccionados 5.000 pastas e 10.000 exemplares do código de defesa do consumidor para serem fornecidos nas capacitações para servidores, juntamente com as apostilas distribuídas nos cursos e palestras abertas ao público em geral. Porém, estamos no aguardo desde meados de 2012 da conclusão de um processo de serviços gráficos que contempla a confecção de vários materiais, tais como: folderes, cartilhas, gibis, etc. No que se refere a realização de eventos comemorativos e educativos, realizamos apenas 04,</p>				

pois apesar de termos programado a realização de outros eventos de cunho educativo, ficamos impossibilitados por causa da demora na conclusão de processos (bens materiais/serviços) indispensáveis na promoção desses eventos.

Órgão:

17010	Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos	SEJUDH
-------	--	--------

Programa:

1031	Direitos Humanos
------	------------------

Objetivo:

0173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.
------	---

Iniciativa:

0630	Implantação e manutenção de núcleos e serviços móveis de atendimento
------	--

Ação:

4213	Manutenção dos núcleos de atendimento	Medida:
		Unidade un

Meta:

2012	Execução	% execução	Total 2013-2015
15	10	66,67	45

Orçamento - 12/2012:

Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo
3.094.310,00	1.132.898,82	1.052.717,31	1.040.237,63	1.961.411,18

Situacao Atrasada	Definicao Execução iniciada, mas com entrave burocrático, orçamentário ou financeiro. Atrasada em relação ao cronograma previsto (com atraso entre 21 a 40% do tempo previsto).	Alerta 
-----------------------------	---	---

Análise

Temos uma série de processos abertos voltados para a manutenção dos núcleos de atendimento, tanto para aquisição de bens como para custear despesas com locação de imóveis, reformas e despesas administrativas em geral, entretanto, devido a demora na conclusão dos processos, existem diversas pendências a serem regularizadas. Essa morosidade

no andamento dos processos administrativos impossibilitou conseqüentemente a implantação de novos núcleos, já que necessitamos de recursos materiais para estruturar essas unidades de atendimento.

Órgão:

17010	Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos	SEJUDH
-------	--	--------

Programa:

1031	Direitos Humanos
------	------------------

Objetivo:

0173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.
------	---

Iniciativa:

0630	Implantação e manutenção de núcleos e serviços móveis de atendimento
------	--

Ação:

4153	Implantação de núcleos regionais de atendimento do PROCON	Medida:
		Unidade un

Meta:

2012	Execução	% execução	Total 2013-2015
3	0	0,00	9

Orçamento - 12/2012:

Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo
20.000,00	0,00	0,00	0,00	20.000,00

Situacao Atrasada	Definicao Execução iniciada, mas com entrave burocrático, orçamentário ou financeiro. Atrasada em relação ao cronograma previsto (com atraso entre 21 a 40% do tempo previsto).	Alerta 
-----------------------------	---	---

Análise

Temos uma série de processos abertos voltados para a manutenção dos núcleos de atendimento, tanto para aquisição de bens como para custear despesas com locação de imóveis, reformas e despesas administrativas em geral, entretanto, devido a demora na conclusão dos

processos, existem diversas pendências a serem regularizadas. Essa morosidade no andamento dos processos administrativos impossibilitou conseqüentemente a implantação de novos núcleos, já que necessitamos de recursos materiais para estruturar essas unidades de atendimento.

Órgão:

17010	Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos	SEJUDH
-------	--	--------

Programa:

1031	Direitos Humanos
------	------------------

Objetivo:

0173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.
------	---

Iniciativa:

0631	Ampliação da frota de veículos
------	--------------------------------

Ação:

3007	Ampliação da frota de veículos
------	--------------------------------

Medida:

Unidade	un
---------	----

Meta:

2012	Execução	% execução	Total 2013-2015
6	0	0,00	16

Orçamento - 12/2012:

Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo
313.960,00	0,00	0,00	0,00	313.960,00

Situacao

Atrasada

Definicao

Execução iniciada, mas com entrave burocrático, orçamentário ou financeiro. Atrasada em relação ao cronograma previsto (com atraso entre 21 a 40% do tempo previsto).

Alerta



Análise

Formalizamos o processo de compra de 03 veículos desde o início do ano de 2012, contudo em virtude de alguns entraves durante o processo licitatório, ainda aguardamos a sua conclusão.

Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

Relatório de Metas Físicas e Financeiras

====> **Meta Física**

Orgao 17.010	Nome Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos
------------------------	---

Programa 1.031	Título Direitos Humanos
--------------------------	-----------------------------------

Objetivo:

0.173	Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.
-------	---

Iniciativa:

0.628	Capacitação de servidores
-------	---------------------------

Função	Descrição	Subfunção	Descrição	Ação	Título	Unidade	Sigla
14	Direitos da Cidadania	422	Direitos Individuais, Coletivos e Difusos	4054	Capacitação dos servidores	Unidade	un

Meta fisica

Planeja da	Redução/Acréscimo	Replaneja da	Executa da	% planejado	% replanejado	2013	2014	2015	Total
50	0	50	117	234,00	234,00	60	70	80	2013-2015 210

Análise

As capacitações são continuamente realizadas para os servidores de todos os departamentos vinculado à superintendencia, inclusive suas unidades regionais, sendo elas Araguaina, Araguaíns, Colinas, Dianópolis, Gurupi, Guarai, Palmas - Taquaralto, Porto Nacional e Tocantinópolis. Percebe-se que apesar de ultrapassarmos a meta física, o valor líquido das nossas despesas foram reduzidos em virtude do fato de boa parte das nossas capacitações terem sido promovidos em parcerias com o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, que nos disponibilizou sua plataforma de ensino à distância o que refletiu num numero consideravelmente alto de servidores capacitados.

Estágio

Estágio Andamento normal - Em execução normal, dentro do cronograma previsto, com uma margem de atraso de 20% do tempo previsto para início ou fim.	Houve problema Não	Qual problema -
Causa do problema	Detalhe do problema -	

====> **Meta Financeira**

Fonte 0240	Legenda % Planejada =
Fonte	

0240		Recursos Proprios				4054							
Orçamento - 12/2012													
Orç. Inicial	Alterações	Autorizado	Empenhado	Liquidad	Pag	Saldo final	% E/A	% L/A	% P/A				
	0,00						0,00						
Detalhamento													
Cate goria	Gr upo	Moda lidade	Ele men to	Ini ci al Or c	Alter ações	Auto rizad o	Empe nhad o	Liqu idad o	P ag o	Sa ld o	% E / A	% L / A	% P / A
Registros não encontrados													
Justificativa													
====> Meta Física													
Orgao 17.010						Nome Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos							
Programa 1.031						Título Direitos Humanos							
Objetivo:													
0.173						Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.							
Iniciativa:													
0.629						Orientação permanente aos consumidores							
Função 14	Descrição Direitos da Cidadania	Subfunção 122	Descrição Administração Geral	Ação 4275	Título Realização de Campanhas do PROCON	Unidade Unidade	Sigla un						
Meta física													
Planeja da 2	Redução/Acrésc imo 0	Replaneja da 2	Executa da 2	% planeja do	% replanejad o	201 3 2	201 4 2	201 5 2	Tot al 201				

E0ec
utada
/
Plane
jada

%
Repla
nejad
a =
E0ec
utada
/
Repla
nejad
a

%
E/A =
Empe
nhad
o /
Autori
ado

% L/A
=
Liqu
idado /
Autori
ado

%
P/A =
Pago
/
Autori
ado

				100,00	100,00					3- 201 5 6
--	--	--	--	--------	--------	--	--	--	--	---------------------

Análise

Esta ação possui um conflito entre o Produto e a Especificação do Produto, o que dificulta efetivamente a análise do resultado, já que o produto é "Campanha Realizada" e a especificação do produto é "Material Gráfico Produzido", toda via esta ação já foi revisada para 2013.

Estágio

Estágio Andamento normal - Em execução normal, dentro do cronograma previsto, com uma margem de atraso de 20% do tempo previsto para início ou fim.	Houve problema Sim	Qual problema Morosidade de Processos Administrativos - A etapa apresenta interrupção ou atrasos no processo de licitação
Causa do problema A Secretaria achou por bem que nosso processo para aquisição de material gráfico aguardasse a demanda dos demais departamentos, para abertura de processo único, porém o mesmo não foi concluído até o final do exercício de 2012.	Detalhe do problema Administrativa - Quando a execução da etapa necessita de algum procediment administrativo interno ou externo, de tomada de decisão administrativa ou ainda, quando a execução foi interrompida em consequência de alterações na organização administrativa do Governo do Estado	

====> Meta Financeira

Fonte 0240													
Fonte													
0240			Recursos Proprios					4275					
Orçamento - 12/2012													
Orç. Inicial	Alterações	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Sald o final	% E/A	% L/A	% P/A				
	0,00						0,00						
Detalhamento													
Categoria	Grupo	Modalidade	Elemento	Inicial Orç	Alterações	AutORIZADO	Empe nhado	Liqu idado	P ag o	Sa ld o	% E / A	% L / A	% P / A
Registros não encontrados													
Justificativa													

Legenda

% Planejada = E0ecutada / Planejada
% Replanejada = E0ecutada / Replanejada
% E/A = Empe nhado / Autori

								ado	
								% L/A = Liquidado / Autorizado	
								% P/A = Pago / Autorizado	
====> Meta Física									
Orgao 17.010				Nome Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos					
Programa 1.031				Título Direitos Humanos					
Objetivo:									
0.173				Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.					
Iniciativa:									
0.629				Orientação permanente aos consumidores					
Função 14	Descrição Direitos da Cidadania	Subfunção 422	Descrição Direitos Individuais, Coletivos e Difusos	Ação 4287	Título Realização de eventos comemorativos e educativos do PROCON	Unidade Unidade	Sigla un		
Meta física									
Planejada 10	Redução/Acréscimo 0	Replanejada 10	Executada 4	% planejado 40,00	% replanejado 40,00	2013 12	2014 14	2015 16	Total 2013-2015 42
Análise									
Apesar de apresentarmos diversos projetos para realização de novos eventos, não obtivemos sucesso na execução dos mesmos, já que ficamos no aguardo da conclusão de processos para aquisição de produtos e contratação de serviços, para seguirmos com a realização dos nossos eventos em conformidade com a proposta/planejamento apresentado no início do ano de 2012.									
Estágio									

Estágio Atrasada - Execução iniciada, mas com entrave burocrático, orçamentário ou financeiro. Atrasada em relação ao cronograma previsto (com atraso entre 21 a 40% do tempo previsto).	Houve problema Sim	Qual problema Morosidade de Processos Administrativos - A etapa apresenta interrupção ou atrasos no processo de licitação
Causa do problema Foram realizados dois eventos comemorativos, um por ocasião do dia mundial do consumidor - 15 de março e outro em 11 de setembro (aniversário do CDC) e apenas 02 educativos. Apesar de planejarmos diversos eventos educativos, ficamos impossibilitados de	Detalhe do problema Administrativa - Quando a execução da etapa necessita de algum procedimenti administrativo interno ou externo, de tomada de decisão administrativa ou ainda, quando a execução foi interrompida em consequência de alterações na organização administrativa do Governo do Estado	

====> Meta Financeira											Legenda						
Fonte 0240														% Planejada			
Fonte														= E0ecutada / Planejada			
0240			Recursos Proprios							4287							
Orçamento - 12/2012														% Replanejada = E0ecutada / Replanejada			
Orç. Inicial	Alterações 0,00	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Sald. final	% E/A 0,00	% L/A	% P/A					% E/A = Empenhado / Autorizado			
Detalhamento														% L/A = Liquidado / Autorizado			
Categoria	Grupo	Modalidade	Elemento	Inicial Orç	Alterações	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Sald. final	% E/A	% L/A	% P/A	% P/A = Pago / Autorizado			
Registros não encontrados																	
Justificativa																	

====> Meta Física									
Orgao 17.010				Nome Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos					
Programa 1.031				Título Direitos Humanos					
Objetivo:									
0.173				Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.					
Iniciativa:									
0.630				Implantação e manutenção de núcleos e serviços móveis de atendimento					
Função 14	Descrição Direitos da Cidadania	Subfunção 422	Descrição Direitos Individuais, Coletivos e Difusos	Ação 4213	Título Manutenção dos núcleos de atendimento	Unidade Unidade	Sigla un		
Meta física									
Planeja da 15	Redução/Acréscimo 0	Replaneja da 15	Executa da 10	% planejado 66,67	% replanejado 66,67	2013 15	2014 15	2015 15	Total 2013-2015 45
Análise									
Apesar de se verificar que o valor liquidado é bem inferior ao que consta na dotação autorizada, temos uma série de processos voltados para a manutenção dos núcleos (Locação de imóveis, reformas, e despesas administrativas em geral) os quais ainda não foram concluídos em virtude da morosidade do setor administrativo/financeiro da Secretaria.									
Estágio									
Estágio Andamento normal - Em execução normal, dentro do cronograma previsto, com uma margem de atraso de 20% do tempo previsto para início ou fim.		Houve problema Sim			Qual problema Morosidade de Processos Administrativos - A etapa apresenta interrupção ou atrasos no processo de licitação				
Causa do problema A demanda do Procon é muito grande, comparada a da própria Secretaria, são 10 unidades administrativas, que exigem manutenção periódica. Assim, acaba gerando uma sobrecarga para a mesma, que não consegue administrar de forma		Detalhe do problema Administrativa - Quando a execução da etapa necessita de algum procedimenti administrativo interno ou externo, de tomada de decisão administrativa ou ainda, quando a execução foi interrrompida em consequência de alterações na organização administrativa do Governo do Estado							

eficiente e hábil as d													
====> Meta Financeira										Legenda % Planejada = E0ecutada / Planejada % Replnejada = E0ecutada / Replnejada % E/A = Empeñado / Autorizado % L/A = Liquidado / Autorizado % P/A = Pago / Autorizado			
Fonte 0240													
Fonte													
0240		Recursos Proprios					4213						
Orçamento - 12/2012													
Orç. Inicial	Alterações	Autorizado	Empeñado	Liquidado	Pago	Sald o final	% E/A	% L/A	% P/A				
	0,00						0,00						
Detalhamento													
Cate gori a	Gr up o	Moda lidade	Ele men to	Ini cial Or c	Alter açõe s	Auto rizado	Empe nhad o	Liqu idad o	P ag o	Sa ld o	% E / A	% L / A	% P / A
Registros não encontrados													
Justificativa													
====> Meta Física													
Orgao 17.010					Nome Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos								
Programa 1.031					Título Direitos Humanos								
Objetivo:													
0.173					Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.								
Iniciativa:													
0.630					Implantação e manutenção de núcleos e serviços móveis de atendimento								
Função	Descrição	Subfunção	Descrição	Ação	Título	Unidade	Sigla						

14	Direitos da Cidadania	422	Direitos Individuais, Coletivos e Difusos	4153	Implantação de núcleos regionais de atendimento do PROCON	Unidade	un
----	-----------------------	-----	---	------	---	---------	----

Meta física

Planejada	Redução/Acréscimo	Replanejada	Executada	% planejado	% replanejado	2013	2014	2015	Total
3	0	3	0	0,00	0,00	3	4	5	3-2015
						3	3	3	9

Análise

Percebe-se que não alcançamos o resultado esperado, haja vista que estamos no aguardo da conclusão do processo de aquisição de equipamentos de informática para dar andamento ao projeto de interiorização dos serviços de atendimento em diversos municípios do estado, que se dá com a implantação de novos núcleos regionais. No cronograma de implantação, encontram-se na fila de espera prioritária, os municípios de Alvorada, Arraias, Paraíso e Pedro Afonso-TO.

Estágio

Estágio Atrasada - Execução iniciada, mas com entrave burocrático, orçamentário ou financeiro. Atrasada em relação ao cronograma previsto (com atraso entre 21 a 40% do tempo previsto).	Houve problema Sim	Qual problema Morosidade de Processos Administrativos - A etapa apresenta interrupção ou atrasos no processo de licitação
Causa do problema Em virtude das inúmeras demandas do setor de compras/financeiro é frequente os atrasos na conclusão dos processos de aquisição, o que dificulta a implantação de novas unidades de atendimento, já que precisamos de materiais para equipar os núcleos	Detalhe do problema Administrativa - Quando a execução da etapa necessita de algum procedimento administrativo interno ou externo, de tomada de decisão administrativa ou ainda, quando a execução foi interrompida em consequência de alterações na organização administrativa do Governo do Estado	

====> Meta Financeira

Fonte 0240									
Fonte									
0240					Recursos Proprios			4153	
Orçamento - 12/2012									
Orç. Inicial	Alterações	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldos finais	% E/A	% L/A	% P/A
	0,00						0,00		
Detalhamento									

Legenda

% Planejada = Executada / Planejada
% Replanejada =

Cate gori a	Gr up o	Moda lidade	Ele men to	Ini ci al Or c	Alter açõe s	Auto rizad o	Empe nhad o	Liqu idad o	P ag o	Sa ld o	% E / A	% L / A	% P / A	E0ec utada / Repla nejad a
Registros não encontrados														
Justificativa														
====> Meta Física														
Orgao 17.010							Nome Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos							
Programa 1.031							Título Direitos Humanos							
Objetivo:														
0.173							Ampliar e prestar atendimento, orientação e fiscalização permanente dos direitos e garantias do consumidor.							
Iniciativa:														
0.631							Ampliação da frota de veículos							
Função 14	Descrição Direitos da Cidadania	Subfunção 422	Descrição Direitos Individuais, Coletivos e Difusos	Ação 3007	Título Ampliação da frota de veículos	Unidade Unidade	Sigla un							
Meta física														
Planeja da 6	Redução/Acréscimo 0	Replaneja da 6	Executa da 0	% planejado 0,00	% replanejado 0,00	2013 6	2014 6	2015 4	Total 2013-2015	16				
Análise														
Formalizamos o processo de compra de 03 (três) veículos (passeio), no entanto estamos no aguardo da conclusão do processo licitatório, dado que a concessionária vencedora da licitação possui restrições em seu CNPJ impossibilitando a conclusão do processo, e não houve outra proposta que permitisse o chamamento de segundo colocado.														

% E/A = Empe
nhad
o /
Autori
ado

% L/A =
Liquid
ado /
Autori
ado

% P/A =
Pago
/
Autori
ado

Estágio													
Estágio Atrasada - Execução iniciada, mas com entrave burocrático, orçamentário ou financeiro. Atrasada em relação ao cronograma previsto (com atraso entre 21 a 40% do tempo previsto).						Houve problema Sim		Qual problema Morosidade de Processos Administrativos - A etapa apresenta interrupção ou atrasos no processo de licitação					
Causa do problema Algumas concessionárias de veículos locais não têm interesse em participar de licitações públicas e outras possuem restrições junto à Secretaria da Fazenda, que as impedem de participar.						Detalhe do problema Outra - Especificar							
====> Meta Financeira													
Fonte 0240													
Fonte													
0240				Recursos Proprios				3007					
Orçamento - 12/2012													
Orç. Inicial	Alterações	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo final	% E/A	% L/A	% P/A				
	0,00						0,00						
Detalhamento													
Categoria	Grupo	Modalidade	Elemento	Inicial Orç	Alterações	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago	Saldo	% E/A	% L/A	% P/A
Registros não encontrados													
Justificativa													

Legenda

% Planejada = E0ecutada / Planejada

% Replajada = E0ecutada / Replajada

% E/A = Empehad o / Autori ado

% L/A = Liquidado / Autori ado

% P/A = Pago / Autori ado



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos

5.12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

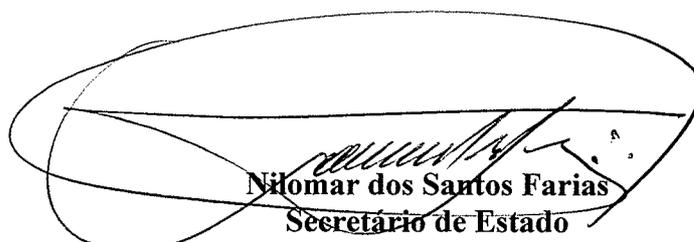
Diversas ações foram desenvolvidas pelo Fundo para as Relações de Consumo, que tem como atribuição o financiamento das políticas voltadas para a preservação e fortalecimento dos direitos do consumidor, bem como buscar o equilíbrio entre as normas existentes e os anseios da coletividade de modo geral.

Diante de todo o trabalho desenvolvido pela Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos indistintamente, em muito é de se considerar o trabalho específico desenvolvido pela Superintendência de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON-TO, que em suas diversas ações desenvolvidas tem como preocupação mostrar transparência nas ações e buscar com que faça justiça através da aplicação das normas existentes, tanto na proteção dos direitos do consumidor, como no amparo aos estabelecimentos comerciais diante daquilo que fere as normas do comércio de modo geral.

Portanto, no que tange as possibilidades técnicas atuais de cada um de nossos servidores\orientadores, e da capacidade financeira que nos fora disponibilizada, acreditamos que atingimos o esperado.

Entretanto, estamos certos que neste próximo ano, iremos fazer muito mais, o nosso planejamento e os projetos a serem aplicados são grandiosos, tais como a construção de sede própria do PROCON, assim como também a implantação de novos Núcleos Regionais de Atendimento nas maiores cidades do interior do Estado, os quais irão trazer mais benefícios e proteção à relação consumerista da população do Tocantins.

Palmas-TO, 30 de janeiro de 2013.



Nilomar dos Santos Farias
Secretário de Estado