



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

INTRODUÇÃO

A Assembléia Geral das Nações Unidas, aprovou no dia 22/12/2015, as novas diretrizes para a proteção dos consumidores. As primeiras diretrizes foram editadas em 1985 e seu conteúdo foi a base para elaboração das normas de vários países e princípios para as relações de consumo no mundo. O atual processo de atualização durou quase dois anos e contou com a participação direta do Brasil, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

Para a Secretária Executiva Adjunta do Procon/AM, Dra. Rosely de Assis Fernandes, as novas diretrizes trazem inúmeros avanços, como a criação de um grupo de autoridades de defesa do consumidor no âmbito das Nações Unidas que, além de discutir temas estratégicos para a melhoria das relações de consumo, atuará na implementação das novas diretrizes. Outros avanços são a inclusão do tema de proteção dos dados pessoais e a melhoria dos serviços públicos. Pela primeira vez também é reconhecido como diretriz, o incentivo por parte dos governos às boas práticas do mercado.

O Brasil participou ativamente no processo de atualização como coordenador, em conjunto com a Alemanha de um dos grupos de trabalho sobre a proteção de dados pessoais, energia elétrica, serviços públicos e turismo. “O consumo tem cada dia mais impacto na economia, no meio ambiente, nos governos e nas relações sociais. A atualização das diretrizes reconhece essa importância e seguramente contribui para o aperfeiçoamento e desenvolvimento das relações de consumo nos países membros das Nações Unidas”, destacou Rosely Fernandes.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

O PROCON AMAZONAS no desenvolvimento de suas atividades no ano de 2015/2016, enquanto instrumento da cidadania da sociedade amazonense, realizou relevantes serviços na busca da proteção e defesa dos consumidores, impondo maior rigor nas ações, implantando novos projetos, firmando novas parcerias, visando à otimização do atendimento ao público e conseqüentemente aprimoramento da qualidade nos serviços que o órgão presta a população.

DESENVOLVIMENTO

O primeiro semestre de 2015, vem marcado pela reforma administrativa do Governo Estadual implantada a partir de 09 de março, com a estrutura organizacional do PROCON AMAZONAS vinculada à Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.

A partir de 24 de março, com a nova dirigente do órgão, Dra. Rosely de Assis Fernandes, novas ações são implantadas com vistas a atender as demandas consumeristas, em razão das novas práticas comerciais abusivas advindas da modernidade dos serviços de telefonia móvel que são os mais reclamados na atualidade, bem como realizou reuniões técnicas acerca das reclamações contra as concessionárias e permissionárias de serviços públicos e com as administradoras de todos os centros comerciais da capital com vistas a garantir o efetivo cumprimento das determinações do Código de Defesa do Consumidor.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



REUNIÃO TÉCNICA COM OPERADORAS DE TELEFONIA

O PROCON AMAZONAS participou também das ações da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC, em especial, na Campanha de Combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



**EQUIPE DO PROCON/AM NA PANFLETAGEM NAS RUAS DE MANAUS
PELA CAMPANHA DE COMBATE AO ABUSO E EXPLORAÇÃO SEXUAL DE
CRIANÇAS E ADOLESCENTES.**

O Procon/Am assinou termos de Cooperação Técnica com o Ministério Público Federal visando realizar ações fiscalizatórias relativas ao abate clandestino de bovinos, realizou também ações fiscalizatórias em supermercados em parceria com o



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

Ministério Público Estadual do Consumidor, procedeu fiscalização nas instituições bancárias com vistas ao efetivo cumprimento da Lei Estadual 139/2013 acerca do tempo de espera nas filas de banco na campanha **#partiu****fiscalizaçãoproconam**, bem como assinou também Termo de Cooperação Técnica com a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado para implementar as ações de fiscalização do órgão e Termo de Cooperação Técnica e Operacional com a Presidência da Câmara Municipal de Manaus com o objetivo de reforçar as ações de fiscalização para o cumprimento de leis municipais voltadas ao consumidor. Realizou ainda palestra na UniNorte acerca dos Direitos Básicos do Consumidor e do campo de atuação do órgão, atingindo desde o corpo funcional como também o corpo discente. Além dos trabalhos que desenvolvemos de orientação e defesa do consumidor visando coibir as práticas infrativas por parte dos fornecedores.



**AÇÃO FISCALIZATÓRIA PROCON & MP FEDERAL
ABATE CLANDESTINO DE BOVINOS**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



**AÇÃO FISCALIZATÓRIA PROCON/AM & MP FEDERAL
ABATE CLANDESTINO DE BOVINOS**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ALEAM PARA INTENSIFICAR AÇÕES FISCALIZATÓRIAS



ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ALEAM PARA INTENSIFICAR AÇÕES FISCALIZATÓRIAS



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



**ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A
PRESIDÊNCIA DA CMM PARA INTENSIFICAR AÇÕES FISCALIZATÓRIAS
NO CUMPRIMENTO DAS LEIS MUNICIPAIS DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**



**ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A
PRESIDÊNCIA DA CMM PARA INTENSIFICAR AÇÕES FISCALIZATÓRIAS
NO CUMPRIMENTO DAS LEIS MUNICIPAIS DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

O Procon/AM se fez presente ainda na Ação de Cidadania promovida em parceria com a OAB, Seccional Amazonas, realizado no Parque do Idoso envolvendo atendimento orientativo com distribuição de folhetos informativos e CDC de bolso.



AÇÃO DE CIDADANIA
OAB SOLIDÁRIA & PROCON/AM



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

AÇÃO DE CIDADANIA
OAB SOLIDÁRIA & PROCON/AM

O mês de julho apresentou um incremento de reclamações superior ao registrado no mês de junho, com destaque voltado para o transporte coletivo público em decorrência de denúncias dos consumidores acerca da má prestação daquele serviço, tendo o Procon realizado reunião técnica, iniciando as tratativas junto ao setor e ao Sinetran, buscando a melhoria da qualidade dos serviços ofertados aos usuários da capital.



**REUNIÃO TÉCNICA COM O SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO DE
MANAUS**

O Procon/AM também fez parceria com SEFAZ na parte fiscalizatória para implantação da Nota Fiscal Amazonense, se fazendo presente ao lançamento da Campanha no dia 29/07/2015, feito pelo Exmo Sr. Governador José Melo.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



LANÇAMENTO DO PROGRAMA DE CIDADANIA FISCAL “NOTA FISCAL AMAZONENSE”



Seguidamente ao lançamento da NOTA FISCAL AMAZONENSE, técnicos da Sefaz estiveram no PROCON AMAZONAS para explicar ao técnicos do órgão, o que é o programa de cidadania fiscal, municiando-os de todas as



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

informações necessárias à conscientização de cada consumidor que comparece ao PROCON, sobre a importância de pedir o CPF na Nota Fiscal, coibindo assim a sonegação fiscal.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

AGOSTO

O Procon/AM se fez presente no Manauara Shopping no dia 12 de agosto de 2015 ministrando palestra acerca da precificação, utilização do cartão de crédito como forma de pagamento e Nota Fiscal Amazonense, projeto em parceria com a SEFAZ.



Dando continuidade as ações com vistas a garantir o direito do consumidor, continuou realizando fiscalizações, com destaque especial as ações junto aos shopping centers da cidade com vistas a garantir o efetivo cumprimento das determinações do Código de Defesa do Consumidor e nas garagens dos coletivos com referência a prestação de serviços aos usuários do transporte urbano, realizado durante o período noturno(madrugada).



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



AÇÃO FISCALIZATÓRIA NAS GARAGENS DOS COLETIVOS DE MANAUS



AÇÃO FISCALIZATÓRIA NAS GARAGENS DOS COLETIVOS DE MANAUS



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



AÇÃO FISCALIZATÓRIA NAS GARAGENS DOS COLETIVOS DE MANAUS



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

AÇÃO FISCALIZATÓRIA NAS GARAGENS DOS COLETIVOS DE MANAUS

No período de 17 a 21 de agosto, o Procon/AM se fez presente à 12ª. Reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com a SENACON/MJ e também da Reunião da Associação ProconsBrasil, ambas realizadas na cidade de São Luis/MA, momento em que a Dra. Rosely Fernandes – Secretária Executiva Adjunta do Procon/AM foi eleita Representante da Região Norte junto àquela entidade. Durante o encontro da ProconsBrasil foram alinhadas diretrizes para atuação dos Procons nos temas envolvendo os serviços de telecomunicações, serviços bancários, financiamento estudantil, supermercados e planos de saúde. Também foram alinhadas estratégias de acompanhamentos dos projetos de lei em andamento no Congresso Nacional que tratam do tema Direito do Consumidor.



ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO PROCONSBRASIL – SÃO LUÍS/MA POSSE DA DIRETORIA BIÊNIO 2015/2017

Na 12ª. Reunião Nacional com a Senacon, os Procons apresentaram uma manifestação pedindo apoio da Senacon para criar uma agenda nacional



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente das operadoras de telefonia, tema dos mais graves que foi discutido. Abordados também a questão da Saúde Suplementar, o surgimento do Serviço UBER. Foi um momento importante pois ocorreu a troca de experiências nos temas abordados, como estão repercutindo nos Estado e como cada órgão está tentando resolver, desde o bloqueio da internet à projetos de Lei.



**12.ª REUNIÃO DA SENACON/MJ COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA
DO CONSUMIDOR**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

**Dra. ROSELY FERNANDES – Secretária Executiva Adjunta do PROCON/AM e
Dra. JULIANA PEREIRA DA SILVA – Secretária Nacional do Consumidor/MJ -
DF**



12.^a REUNIÃO DA SENACON/MJ COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Dra. ROSELY FERNANDES – Secretária Executiva Adjunta do PROCON/AM e
Dr. Archimedes Pedreira Franco/BA – Membro Honorário do Sistema Nacional de
Defesa do Consumidor e Presidente de Honra da PROCONSBASIL**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

Ainda no mês de agosto, a Dra. Rosely Fernandes reuniu-se com a SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEPED, e junto a Dra. Vânia Suely de Melo e Silva, titular daquela pasta, traçou metas e procedimentos com vista ao atendimento da pessoa com deficiência em razão da Lei No. 1442/2010 que impõe aos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços de Manaus, a afixação de placa com o endereço do Procon incluindo a acessibilidade às pessoas com deficiência visual. O lançamento da Placa de acessibilidade será no mês de setembro, na semana comemorativa alusiva aos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor.



REUNIÃO TÉCNICA PROCON/AM& SEPED

No dia 27 de agosto, foram retomadas as Reuniões do CONDECON – CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, colegiado gestor do Fundo Estadual de



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

Defesa do Consumidor, fundo público que arrecada as multas às práticas infrativas ao Código de Defesa do Consumidor aplicadas pelo PROCON/AM, já com os novos membros.



REUNIÃO DO CONDECON COM NOVOS MEMBROS

SETEMBRO

No mês de setembro, além das ações rotineiras do Procon/AM, foram realizadas visitas e participações do órgão nos diversos segmentos da área consumerista onde destacamos:

- **09/09/2015** – Assinatura do Termo de Cooperação Técnica com a Visa Manaus para coibir as práticas infrativas referentes a conservação, acondicionamento e validade dos produtos comercializados no Estado do Amazonas, reforçando os trabalhos de fiscalização em conjunto, “*Blitz*”, fiscalizando os estabelecimentos em geral, sendo que, cada órgão fiscalizador nas suas devidas competências.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



**ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PROCON/AM &
VISA MANAUS**



-10/09/2015 - Como destaque do mês do Consumidor, o Procon/AM comemorou os 25 anos do Código de Defesa do Consumidor, reinaugurando sua sede de forma humanizada e lançando o Projeto Procon Itinerante com a apresentação da unidade móvel. Na mesma data foi lançada em cumprimento a Lei No. 1442/2010 que impõe aos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços de Manaus, a afixação de placa com o endereço do Procon incluindo a acessibilidade às pessoas com deficiência visual em linguagem braille.



REINAUGURAÇÃO DA SEDE DO PROCON/AM

Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



LANÇAMENTO DA PLACA OBRIGATÓRIA DE ACESSIBILIDADE À PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



PROCON AMAZONAS NOVA SEDE HUMANIZADA



LANÇAMENTO DO PROJETO PROCON ITINERANTE



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

- **11/09/2015** – Após parecer da Assessoria Jurídica do Procon/ AM, o Ministério Público Federal no Amazonas ingressou com uma Ação Civil Pública visando suspender a cobrança das bandeiras tarifárias pela empresa Eletrobras-Amazonas Energia em razão das inúmeras reclamações registradas no Procon. A liminar foi suspendendo a cobrança das bandeiras tarifárias foi concedida no dia 11/09/2015 em favor dos consumidores e assim permanece até a presente data.



ASSINATURA DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE SUSPENDEU A COBRANÇA DAS BANDEIRAS TARIFÁRIAS PELA ELETROBRÁS AMAZONAS ENERGIA

- **15/09/2015** – No dia 15/09/2015 – a Dra. Rosely Fernandes Secretária Executiva Adjunta do Procon/AM e Diretora da Região Norte na ProconsBrasil, juntamente com a Secretária Nacional do Consumidor Juliana Pereira estiveram num ciclo de visitas aos Ministros do Superior Tribunal de Justiça - STJ, objetivando o estreitamento dos órgãos de defesa do consumidor com aquela Corte de Justiça, com vistas a garantir decisões mais justas referentes aos direitos dos cidadãos consumidores, principalmente na questão da telefonia, uma vez que está em vigência uma liminar desfavorável aos consumidores com relação ao bloqueio da Internet.

- **16 a 18/09/2015** – A Dra. Rosely se fez presente no 7º. CONSEGURO debatendo diversos painéis acerca dos direitos e garantias dos consumidores na área de seguros privados.

- **18/09/2015** – A unidade móvel esteve presente no Centro de Convivência da Família no bairro Cidade Nova no primeiro dia do projeto atendendo 56 consumidores, sendo



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

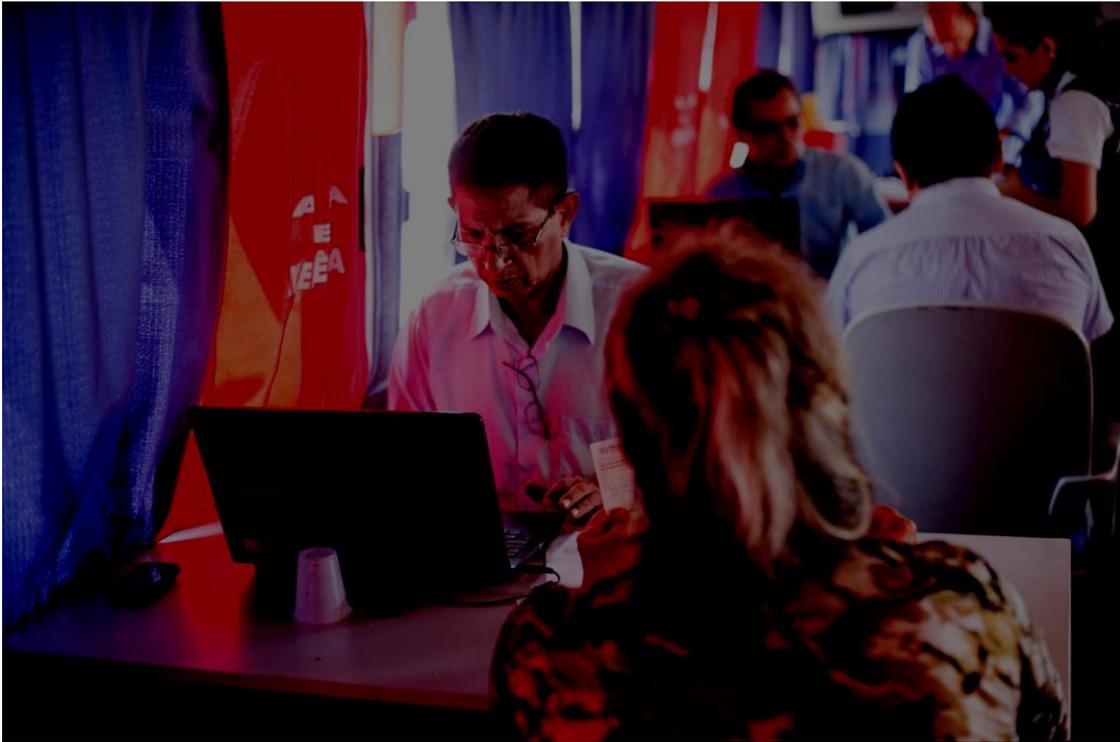
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

12 aberturas de reclamações, 19 orientações jurídicas fora da esfera do consumidor, 10 atendimentos com orientação e foram expedidas 15 CIPs(Cartas de Informação Preliminar).



-
25
/0
9/
20
15
-
E
m

PRO
CON
AMAZONAS

Te



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

razão da procura na semana anterior, a unidade móvel do Procon retornou ao Centro de Convivência da Família da Cidade Nova e atendeu 31 consumidores sendo 8 aberturas de reclamação fundamentada, 5 orientações jurídicas fora da esfera consumerista, 5 atendimentos com orientação e foram expedidas 60CIPs.

OUTUBRO

No mês de outubro, além das ações rotineiras do Procon/AM, foram realizadas visitas e participações do órgão nos diversos segmentos da área consumerista onde destacamos:

- **01/10/2015** – Participação na solenidade pela passagem do Dia do Idoso na Audiência Pública da ALEAM;
- Realização da 3ª. Reunião do CONDECON, onde foram abordadas as questões referentes a obrigatoriedade da Placa de acessibilidade informativa sobre o endereço e telefone do Procon/AM, bem como da Nota Fiscal Amazonense, onde foram apresentadas ao Conselho duas resoluções acerca da matéria para análise e posterior publicação no DOE;
- **02/10/2015** – A Dra. Rosely Fernandes participou em audiência pública na ALEAM acerca dos recorrentes problemas com a empresa Manaus Ambiental no que tange a má prestação dos serviços ofertados à população e, em especial com os moradores do Conjunto Viver Melhor que além de não terem o abastecimento de água ainda recebem cobrança de taxa de esgoto;
- **08/10/2015**– Aconteceu na sede da Seplancti o segundo sorteio Mensal da Nota Fiscal Amazonense, tendo a Dra. Rosely Fernandes sorteados um dos prêmios no valor de R\$ 5.000,00;
- Também no dia 08/10, a Fiscalização do Procon/AM em conjunto com o Conselho Regional de Educação Física realizou nova blitz nas academias de Manaus. Na oportunidade, duas academias foram lacradas tanto pelo CREFI, na questão da ausência de registro de habilitação para funcionamento e pelo PROCON/AM na questão de ausência de Alvará, bem como as condições físicas do estabelecimento que não ofereciam nenhuma segurança ao consumidor.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



FISCALIZAÇÃO PROCON/AM & CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA - CREFI



FISCALIZAÇÃO PROCON/AM & CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA - CREFI



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



- **15/10/2015** – a Dra. Rosely Fernandes Secretária Executiva Adjunta do Procon/AM e Diretora da Região Norte na ProconsBrasil, juntamente com a Presidência do Tribunal de Justiça, assinaram parceria para realização de audiências na Semana Nacional da Conciliação promovida pelo CNJ, onde estão previstas a realização de cerca de 400 audiências a se realizarem nos dias 16 e 17/11/2015, na sede do Procon/AM;



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



**REUNIÃO PROCON/AM & TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SEMANA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO - CNJ**



- **21/10/2015** – Em decorrência da greve nacional do sistema bancário, a Dra. Rosely Fernandes convocou uma reunião com a Superintendência de todos os bancos do



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor

Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

Amazonas, com fim precípua de garantir a operacionalização dos serviços na ordem de 30% (trinta por cento), tudo em conformidade com a Lei de Greve;



REUNIÃO PROCON/AM & SISTEMA BANCÁRIO NO AMAZONAS

- **22/10/2015** – Reuniram-se na sede do PROCON/AM a Dra. Rosely Fernandes e a representante da Associação Brasileira das Administradoras de Cartão de Crédito que teve como tema principal, o ranking de administradoras que mais são reclamadas no Procon/Am, o tipo de problema reclamado e a segurança no uso do cartão de crédito pelos consumidores em razão das fraudes e falhas do sistema;

-**23/10/2015**- A unidade móvel esteve presente na Praça dos Três Poderes, no Centro do Município de Iranduba, dando início aos trabalhos do atendimento itinerante do órgão na Região Metropolitana;



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS

PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



**ATENDIMENTO UNIDADE MÓVEL DO PROCON(PROJETO PROCON
ITINERANTE NO MUNICÍPIO DE IRANDUBA**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

FISCALIZAÇÃO NA REDE DE SUPERMERCADOS NO MUNICÍPIO DE IRANDUBA

-**27/10/2015** – Estiveram presentes na sede do Procon/AM, representantes da Associação Amazonense de Supermercados (Presidente, Vice-Presidente e Secretário) com vistas ao estreitamento das relações com o órgão, em razão de que aquela associação estava inoperante há alguns anos e, com a nova diretoria, a proposta de melhoria no setor com vistas a atender o consumidor amazonense com mais qualidade e dentro do que determina as normas consumeristas;

- **29/10/2015** – Reuniram-se na sede do Procon/AM os órgãos: Procon/AM, Defensoria Pública do Estado, Defensoria Pública da União, Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual, OAB, Comissão de Defesa do Consumidor da ALEAM, Comissão de Defesa do Consumidor da CMM, Procon Manaus e a empresa Eletrobras – Amazonas Energia, com o fim precípuo de obter as informações acerca dos parâmetros utilizados para impor o aumento na tarifa de energia elétrica na ordem 38,9% aos consumidores amazonenses. Ao final desta reunião ficou decidido que os órgãos ingressariam com uma ação civil pública para suspender a aplicação do aumento na tarifa até que a empresa comprove por meio de planilha de custos a legalidade do aumento.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

NOVEMBRO

No mês de novembro, além das ações rotineiras do Procon/AM, foram realizadas visitas e participações do órgão nos diversos segmentos da área consumerista onde destacamos:

- **05/11/2015** – Reunião com as empresas produtoras de evento para tratativas da Lei da Meia Entrada para Idoso e estudantes.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

Se liga na dica!

Consumidor, para que seu direito à meia-entrada seja resguardado você deve comprovar sua condição de beneficiário no momento da compra e no acesso ao evento.

Lembre-se: você tem direitos, mas também possui deveres!

**PRO
CON
AMAZONAS**

Art. 3º, do Decreto 8.537/2015

- **12/11/2015** – O 3.º sorteio da Nota Fiscal Amazonense é realizado na sede do PROCON AMAZONAS.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

**PRO
CON
AMAZONAS**

**NOTA FISCAL
amazonense**

Peça pra incluir seu CPF na nota
e ganhe prêmios de até R\$50 mil

**SEFAZ realiza 3º sorteio mensal da Campanha
Nota Fiscal Amazonense na sede do PROCON
AMAZONAS e lança aplicativo para Android.**

- 16 e 17/11/2015 - **Semana Nacional de Conciliação** – Parceria do Procon/AM com o TJAM para realização de 380 audiências conciliatórias com empresas públicas, com 87% de resolução nos conflitos.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



- **19/11/2015** – Gravação de participação da Secretária Executiva Adjunta Dra. Rosely de Assis Fernandes no Programa Nosso Encontro da jornalista e apresentadora Baby Rizzato(exibido em 21/11/15);

- **24/11/2015** – Participação do Chefe da Fiscalização na Audiência Pública na ALEAM para tratar da qualidade do cimento comercializado no Estado do Amazonas e os reflexos da precificação do mesmo;



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

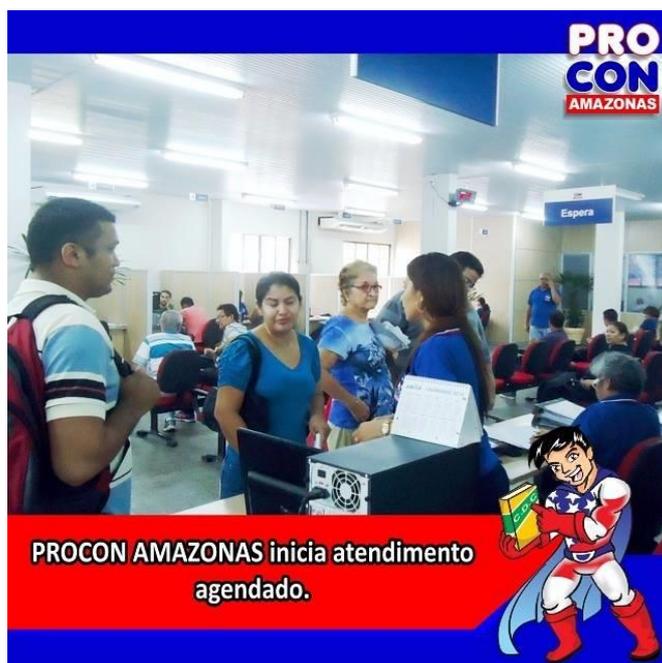
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

- Reunião Técnica com a Força Tarefa composta pelos órgãos de Defesa do Consumidor, PROCON/AM, PROCON MANAUS, DPE, DPU, MPE e MPF e OAB/AM para discussão acerca do aumento de energia elétrica que culminou em uma ACP para suspensão da cobrança de energia elétrica em todo o Estado do Amazonas;
- **25/11/2015** – Participação da Dra. Rosely Fernandes na inauguração do PAC Samaúma, evento que foi inaugurado pelo ExmoSr Governador José Melo.
- **30/11/2015** - Reunião Ordinária do Conselho da ARSAM – CERCON

DEZEMBRO

No mês de dezembro, além das ações rotineiras do Procon/AM, foram realizadas visitas e participações do órgão nos diversos segmentos da área consumerista onde destacamos:

- **01/12/2015** – Implantação do atendimento agendado na sede do Procon/AM onde o consumidor pode agendar seu atendimento por telefone.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



- **02/12/2015** – Reunião com staff da empresa NOVO MUNDO do seguimento de móveis e eletrodomésticos objetivando padronização de procedimentos junto ao Procon/AM;
- **03/12/2015** - Reunião com a PGE/PRODACI, visando celeridade nos processos de cobranças das multas aplicadas pelo Procon/AM que estão em fase de execução;
- Reunião Técnica com a Força Tarefa composta pelos órgãos de Defesa do Consumidor, PROCON/AM, PROCON MANAUS, DPE, DPU, MPE e MPF e OAB/AM para discussão acerca do aumento unificado de combustíveis em todo o Estado do Amazonas;



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



- **04/12/2015** – Reunião com a ABRASEL – Associação de Bares e Restaurantes;
- Reunião Técnica com o Grupo de Trabalho dos órgãos de Defesa do Consumidor, PROCON/AM, PROCON MANAUS, DPE, DPU, MPE e MPF e OAB/AM para discussão acerca do aumento de energia elétrica que culminou em uma ACP para suspensão da cobrança de energia elétrica em todo o Estado do Amazonas;



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC



- **09/12/2015** – Reunião Técnica com a Superintendência do Banco do Brasil S/A para implantação da CIP Eletrônica, ferramenta do SINDEC – Sistema de Defesa do Consumidor, visando a resolução dos conflitos dos



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

consumidores dos serviços bancários sem a necessidade de formalizar processo.



- 11/12/2015 – Reunião com a PRODAM com vistas ao desenvolvimento de aplicativo do PROCON/AM para smartphones e tablets.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000
Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS
PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

- **17/12/2015** - Participação do Procon/Am na entrega dos prêmios da Nota Fiscal Amazonense;
- Reunião do Conselho da Arsam - CERCON
- **18/12/2015** – Reunião CONDECON com apresentação de três resoluções que regulamentarão a questão da aceitação do boleto bancário por qualquer agência bancária dentro do prazo de vencimento, a obrigatoriedade do selo adesivo da Nota Fiscal amazonense e a obrigatoriedade da afixação da placa de acessibilidade do PROCON/AM.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS

PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

O PROCON/AM atendeu no ano de 2015, **77.825 reclamações fundamentadas**, segundo dados oficiais extraídos do Setor Administrativo Processual do órgão.

O PROCON/AM atua em todas as áreas referentes à defesa do consumidor, ficando excluídas apenas as relações tributárias e as trabalhistas. Assim, as ações diretas de atendimento ao Público estão polarizadas em três setores, a saber: Atendimento ao Consumidor; Fiscalização, Jurídico, Disk Procon(0800) e Setor Administrativo Processual. As estatísticas mencionadas no presente documento compreendem o período de 02/01 a 31/12/2015.

Da explanação acima, podemos afirmar que hoje o consumidor conta com um órgão célere, que luta pelos seus interesses e direitos, e cuja eficiência é comprovada pelos números de casos atendidos, qual sejam, 92%(noventa e dois por cento) de resoluções.

Por todo exposto, as ações do PROCON AMAZONAS, órgão do Governo do Estado, vem proporcionando na atual administração do Governador José Melo e da Secretária Executiva Adjunta Rosely de Assis Fernandes, maiores e melhores condições de desenvolvimento de uma ação governamental efetiva na política de consumo no nosso Estado.



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS

PROCON-AM

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA – SEJUSC

METAS PARA 2.016

- ✓ **LANÇAMENTO DO APLICATIVO DO PROCON/AM PARA SMARTPHONES E TABLETS NA PESQUISA DE PREÇOS DOS COMBUSTÍVEIS, CESTAS BÁSICAS E TARIFAS BANCÁRIAS;**
- ✓ **LANÇAMENTO DO SITE OFICIAL DO PROCON/AM COM AGENDAMENTO ELETRÔNICO;**
- ✓ **CONTINUIDADE DO PROJETO PROCON ITINERANTE;**
- ✓ **PUBLICAÇÃO DO CADASTRO ESTADUAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS;**
- ✓ **MUTIRÃO DE AUDIÊNCIAS NA SEMANA DO CONSUMIDOR EM MARÇO;**
- ✓ **LANÇAMENTO DA REVISTA PROCON/AM/COQUETEL NAS ESCOLAS DA REDE PÚBLICA E PRIVADA.**



Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania
Programa Estadual de Defesa do Consumidor
Procon-AM
1500 – Aleixo
69060-000

Tel/Fax: 3215-4010