



## **Relatório de Gestão do ano de 2021, elaborado com base nas atividades da Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM**

No presente documento serão enfocados os dados recebidos por este departamento, bem como as práticas desta autarquia durante o ano acima especificado.

### **1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1 O Procon Amazonas, enquanto autarquia voltada à fiscalização de demandas consumeristas, recebe diariamente intenso volume de reclamações e denúncias oriundas da capital e dos municípios do interior do Estado do Amazonas. A despeito de serem disponibilizadas inúmeras linhas de contato com o Instituto, a quantidade de demandas recebidas tem superado a capacidade de resposta do PROCON/AM, congestionando os canais de atendimento à população;
- 1.2 O Instituto de Defesa do Consumidor idealiza e organiza suas atividades de acordo com as demandas sociais mais frequentes, atendendo aos anseios da população e do mercado de consumo tanto por meio de ações educativas quanto por meio de ações fiscalizatórias. Dentre as muitas dificuldades enfrentadas pelo Instituto na execução de suas competências legais, os maiores obstáculos são a extensão geográfica do estado do Amazonas e o quantitativo reduzido de servidores, fatores estes que, quando aliados, limitam (e até mesmo inviabilizam) de sobremaneira as atividades desempenhadas pela autarquia e evidenciam a urgente necessidade de ampliação no quadro de servidores do PROCON/AM;
- 1.3 Durante o surto de Coronavírus vivenciado pelo estado do Amazonas em 2021, grande parte dos esforços, do PROCON/AM foi voltada à apuração de denúncias relativas à má prestação de serviços em hospitais e práticas mercantis nocivas a população amazonense, direcionando-se aos canais de atendimento e colaboradores da Ouvidoria para acolhimento de denúncias;
- 1.4 Objetivando atender a maior quantidade possível de consumidores, a Ouvidoria recebe, tanto por telefone quanto por e-mail, demandas destinadas especificamente ao Ouvidor e também demandas destinadas a outros departamentos do Instituto, dentre os quais Atendimento e Fiscalização figuram entre os responsáveis pela maior quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria durante o ano de 2021;





1.5 Destaca-se que as nomenclaturas adotadas pela plataforma *FalaBR*, utilizada por esta Ouvidoria, muitas vezes geram confusão entre os usuários de serviços públicos, pois ao disponibilizar as opções de *denúncia* e *reclamação* junto ao PROCON/AM, a plataforma induz o usuário a erro fazendo-o crer que o espaço é voltado ao relato de problemas de ordem consumeristas e não ao relato de fatos ocorridos no âmbito da utilização do serviço público em si. Paralelamente, há de ser registrado que várias das reclamações são advindas de outros estados da federação, fugindo à competência desde PROCON, cuja atuação está adstrita ao estado do Amazonas.

## 2. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021

Observados os fatos trazidos no tópico 1, **Informações Preliminares**, exponho a estatística das manifestações recebidas durante a gestão de 2021:

Item	Discriminação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Manifestações abertas FalaBR	2	4	10	3	9	6	14	9	8	0	0	0
2	Manifestações respondidas FalaBR	2	3	11	3	9	6	14	9	8	0	0	23
3	Solicitações abertas e-SIC	0	2	1	2	3	1	0	2	4	0	0	0
4	Solicitações respondidas e-SIC	0	2	1	2	3	1	0	2	2	0	0	2
5	Atendimentos Diversos	736	1	628	985	534	447	501	643	645	251	430	313
6	Audiências Públicas	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
TOTAL		740	1084	651	996	558	463	529	665	667	251	430	338

Em minuciosa análise dos relatórios internos de 2021, não foram encontradas estatísticas específicas e consistentes acerca do conteúdo das manifestações registradas nos relatórios mensais.

Isto porque, além de grande parte dos canais de atendimento da Ouvidoria terem sido cedidos à fiscalização durante a pandemia de Coronavírus (informação preliminar 1.3), esta Ouvidoria encontra-se em processo de estruturação, contando com 3 Ouvidores como titulares somente no exercício de 2021, dentre eles, um servidor efetivo, posteriormente devolvido a secretaria de origem - Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC e uma servidora que continua no rol de colaboradores do PROCON/AM, mas que no presente momento se encontra em gozo de licença maternidade.

Tais fatores, ao que indicam as evidências, ocasionaram a ausência na continuidade no registro de dados estatísticos.





### 3. PONTOS RECORRENTES E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

3.1 As reclamações mais recorrentes são as decorrentes de SERVIÇOS ESSENCIAIS, quais sejam o fornecimento de energia elétrica e água.

Estas ocorrem uma vez que, além de ser um serviço prestado à toda população, há escassez de informação acerca dos direitos e deveres de consumidores. O que se observa a partir das reclamações é que, em razão dos fatores citados anteriormente, as concessionárias de serviços essenciais recorrem à condutas que vão de encontro às normas legais que regem a prestação de serviços.

### 4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

4.1 Para repreender tal conduta, o Procon Amazonas recebe denúncias e reclamações das partes lesadas, além de colaborar com as demais entidades de fiscalização e controle por meio do envio de informações acerca das atividades direcionadas à concessionária, sempre que solicitadas.

Prova é que o PROCON-AM participou de Audiências Públicas promovidas pela Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas – ALEAM acerca da má prestação de serviço da Amazonas Energia.

Quanto à concessionária de água, o Instituto de Defesa do Consumidor reforçou a parceria firmada em 2019, dando continuidade ao posto de atendimento da empresa Águas de Manaus na sede da autarquia. A parceria resultou em 90% de resolução das demandas registradas em casos envolvendo a concessionária, trazendo atendimento de qualidade ao consumidor.

  
ANA BEATRIZ DUQUE JOHNSON CAETANO  
Ouvidora do PROCON-AM

