



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## RELATÓRIO DE GESTÃO

# PROCON

## AMAZONAS

### 2022





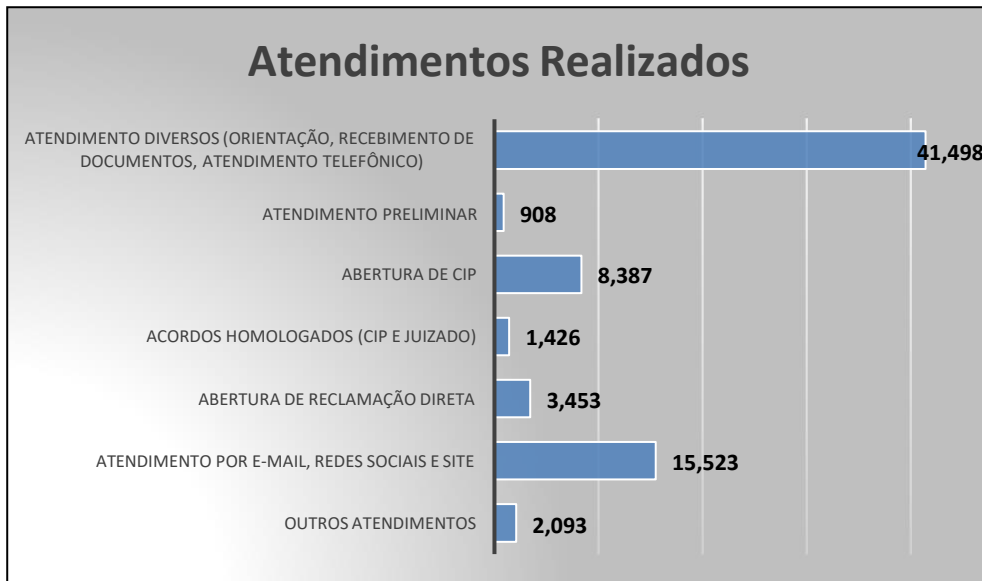
Este relatório visa dar publicidade a atuação do PROCON no período compreendido entre os meses de janeiro e dezembro de 2022. Estão registrados os dados relacionados às atribuições da autarquia, bem como demais atividades executadas pelo Instituto ao longo do ano.

## 1. DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO

Em 2022, o Departamento de Atendimento contabilizou **73.288** atendimentos ao consumidor, divididos essencialmente entre atendimentos voltados à orientação/consulta e atendimentos voltados à resolução de problemas de ordem consumerista. No que tange ao primeiro assunto (orientação, consulta e recebimento de documentação), foram encontrados **41.498** registros envolvendo atendimento de balcão e atendimento telefônico para simples consulta. Já em relação ao segundo tipo de atendimento, destinado à solução de conflitos, foram catalogadas **31.790** manifestações de consumidor, divididas da seguinte forma: **3.453** reclamações presenciais formalizadas ou fundamentadas; **908** atendimentos preliminares (nos quais o problema foi dirimido imediatamente) e **8.387** envios de CIP - Carta de Informações Preliminares, destinadas às empresas nos casos em que o atendimento preliminar não foi exitoso. Além disso, foram homologados **1.426** acordos no retorno da CIP e realizados **15.523** atendimentos não presenciais (por e-mail, pelas redes sociais e também pelo site) oriundos da capital e do interior do estado.

Destaca-se que, no mês de maio, o Instituto passou a contar com postos de atendimento das concessionárias responsáveis pelo fornecimento dos serviços de água e energia elétrica, atendendo **1.620** por intermédio dos postos. Somado a isso, desde junho/2022 a sede do Procon/AM oferece um totem de atendimento da operadora Claro, que, até o momento de elaboração do presente relatório, já havia sido utilizado na resolução das demandas de **473** consumidores.





Fonte: PROCON/AM

## 1.1 Atendimento itinerante

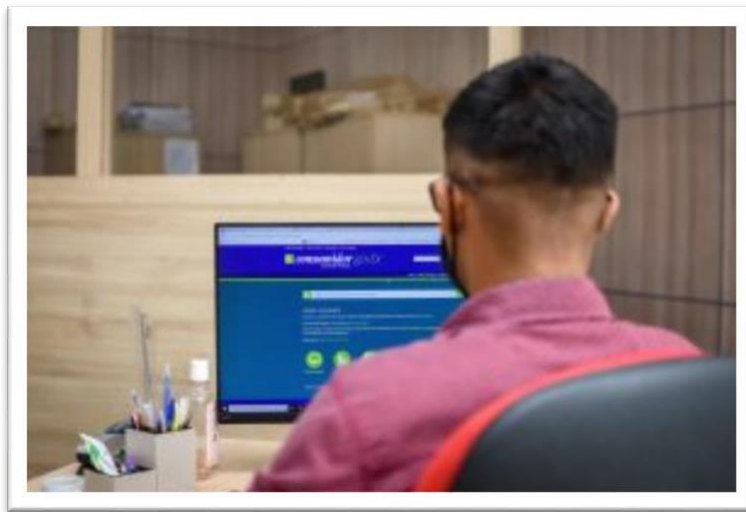
A autarquia participou das atividades da Comissão Parlamentar de Inquérito relativa à energia elétrica (CPI da Energia), capitaneada pela Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, durante a qual o Instituto de Defesa do Consumidor efetuou atendimentos itinerantes, deslocando-se a diversos bairros da capital e a inúmeros municípios do interior do estado para coletar as reclamações da população.





## 1.2 Mutirões de negociação

Ao longo do ano de 2022, o Instituto participou de mutirões voltados a negociação de dívidas e à orientação financeira, promovidos pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), Banco Central e Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) em parceria com Procons de todo o país. O primeiro deles, realizado no mês de março, aconteceu de forma on-line, enquanto o segundo, ocorrido em novembro, foi feito de forma mista, com atendimentos presenciais no Núcleo de apoio ao superendividado – NAS e com atendimento on-line pelo portal consumidor.gov.br, de forma gratuita.



## 2. NÚCLEO DE APOIO AO SUPERENDIVIDADO - NAS

Transcorrido pouco mais de um ano desde sua inauguração, o Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS já realizou **3.898** atividades de atendimento e orientação, promovendo educação financeira e renegociação de dívidas de consumidores em delicada situação econômica.





## 3. DEPARTAMENTO PROCESSUAL-TÉCNICO

### 3.1 Setor de Conciliação

Integrante do Departamento Processual-Técnico, o setor de Conciliação realizou **7.346** audiências conciliatórias, das quais **1.520** resultaram em acordo firmado ainda durante a primeira intermediação feita pelo PROCON/AM.

## 4. DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

O Departamento de Fiscalização do PROCON/AM produziu, entre janeiro e dezembro de 2022, **425** Autos de Constatação, **617** Autos de Infração (que impõem aos autuados as sanções cabíveis, dentre as quais multa), **43** Termos de Apreensão, **1** Termo de Depósito, **1.436** Notificações e pedidos de informação/esclarecimento e **334** pareceres, além da publicação de **46** pesquisas de preço.

Durante todo o ano, o Departamento trabalhou intensamente em atividades voltadas à população, acumulando **1.265** orientações realizadas nos mais diversos ramos, como concessionárias de serviços públicos essenciais (abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica), operadoras de telefonia e internet, agências bancárias, postos de combustíveis, supermercados, companhias aéreas, instituições de ensino, farmácias, hospitais, laboratórios e *fast foods*.

### 4.1 Fiscalizações na capital do estado

Em janeiro/2022, o Instituto procedeu com autuação requerendo esclarecimentos às companhias Gol, Latam, Azul e MAP acerca do cancelamento de voos em decorrência da nova alta no número de casos de Covid-19.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

A fim de apurar as diversas denúncias recebidas relacionadas ao aumento abusivo nos valores cobrados em testes de detecção de Covid-19, cuja procura cresceu devido ao aumento nos casos da doença, o PROCON/AM intensificou as fiscalizações em laboratórios e drogarias. Atendendo ao cronograma de fiscalização e as denúncias encaminhadas ao órgão, no ano de 2022 também foram realizadas diversas inspeções em supermercados da cidade, resultando em autuações, apreensões e descarte de produtos impróprios ao consumo.

**Procon-AM apreende mais de 30 Kg de alimentos e produtos de limpeza em supermercado na zona leste de Manaus**



O Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-AM) apreendeu mais de 30 quilos de produtos em condições inadequadas, nesta sexta-feira (13/05).

Relativamente às ações de fiscalização em postos de combustível, apesar de serem constantemente realizadas pela autarquia, estas foram intensificadas durante o mês de março, marcado por sucessivos anúncios de aumento no preço de revenda do produto. Destaca-se, nesse contexto, a ação conjunta entre PROCON/AM, Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Manaus (CMM) e Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), executada no dia mundial do consumidor, durante a qual seis postos foram autuados.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Outra pauta de grande repercussão durante o ano de 2022 foram os constantes *apagões* no fornecimento de energia elétrica e internet, que atingiram tanto a capital quanto o interior do estado do Amazonas. No que tange à internet, as operadoras TIM, VIVO e CLARO foram notificadas para que prestassem esclarecimentos acerca das possíveis causas de paralisação do serviço. Já em relação ao fornecimento de energia elétrica, a concessionária Amazonas Energia, após regular processo de apuração, foi autuada por ocasião do apagão prolongado nos municípios de Careiro da Várzea e Tabatinga.





Adiante, durante o mês de maio, as redes de *fast food* foram advertidas a respeito da publicidade enganosa vinculada a alguns de seus produtos, que não teriam em sua composição o produto ao qual o nome fazia referência.



Atento aos anseios da população, o Instituto notificou os planos de saúde para cumprirem as determinações contidas na Resolução ANS, RN-ANS nº 539/2022, que determina que portadores de Transtornos Globais do Desenvolvimento, dentre eles o Transtorno do Espectro Autista (TEA), tenham cobertura ilimitada de sessões de terapia com psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e fisioterapeutas. A medida atendeu a solicitação de um grupo de mães que estava encontrando resistência dos planos em relação a continuidade e frequência nas sessões de terapias de seus filhos.

### Procon-AM vai notificar planos de saúde para cumprimento de nova resolução da ANS







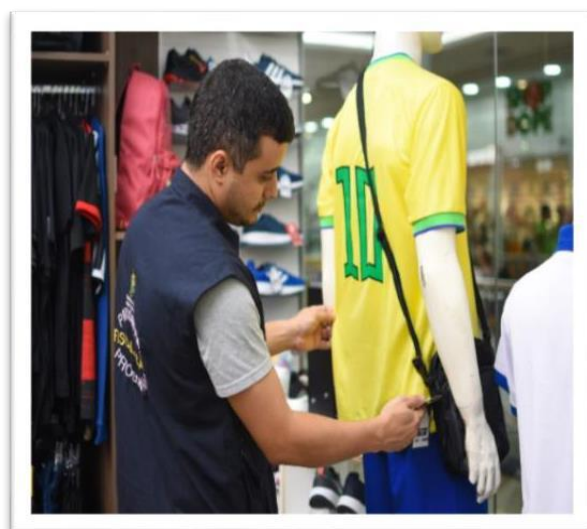
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No mês de novembro, o Instituto de Defesa do Consumidor organizou e executou uma grande operação de orientação para lojistas e consumidores em relação à Black Friday, data marcada por promoções em diversos segmentos do comércio. No dia 25/11, no principal shopping da capital, PROCON, Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Amazonas (CDC- Aleam) e Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Manaus (CDC - CMM), realizaram uma *blitz* para fiscalizar as promoções e garantir os direitos dos consumidores.



Em paralelo, foi iniciada a “Operação Copa do Mundo do Catar”, que fiscalizou lojas de vendas de televisões, uniformes e acessórios esportivos e roupas alusivas à Copa, além de lojas de varejo e praças de alimentação. As fiscalizações tinham como objetivo orientar os comerciantes sobre a necessidade de precisão e clareza nas informações divulgadas, sobretudo quando relacionadas aos preços dos produtos comercializados.



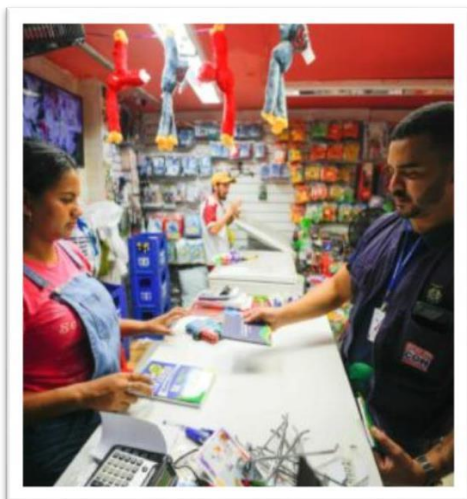


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



No início do mês de dezembro, com a entrada em vigor da nova “Lei das Sacolas Plásticas” (Lei estadual nº 6.077/2022), o PROCON/AM reforçou as atividades de orientação a comerciantes e consumidores com o intuito de garantir o cumprimento da determinação legal e coibir a venda de sacolas plásticas descartáveis, confeccionadas à base de polietileno, propileno, polipropileno ou matérias-primas de composição similar.



Considerando o aumento de vendas característico do período das festividades de fim de ano, o PROCON realizou ações educativas para preparar o comércio e garantir transparência na relação firmada entre consumidores e fornecedores. Durante a ação, foram distribuídas cartilhas do PROCON/AM e reforçadas as orientações para que os lojistas exponham, em local de fácil acesso, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

## 4.2 Fiscalizações nos municípios do interior do estado

Em relação ao interior do estado, o PROCON realizou 21 ações de fiscalização e orientação, contemplando municípios como Parintins, Barcelos, Tabatinga, Maués, Tefé, Codajás, Manacapuru, Rio Preto da Eva, Humaitá, Presente Figueiredo, Iranduba, Lábrea, Apuí, Coari e Itacoatiara. A despeito de terem sido abrangidos diversos nichos





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

do mercado, os principais focos das ações foram agências bancárias, supermercados e postos de combustível, tópicos recorrentes entre as reclamações e denúncias feitas pelos consumidores.

Em relação às atividades realizadas no município de Parintins, mais especificamente durante o período do 55º Festival Folclórico, a equipe do Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-AM) atuou na fiscalização do comércio/fornecimento de serviço de rua e dentro do Bumbódromo, além da orientação e distribuição de material informativo para comerciantes locais e turistas

Em paralelo, no Turistódromo, o Instituto também realizou atendimento ao público com o intuito de sanar dúvidas, receber denúncias, distribuir exemplares do Código de Defesa do Consumidor e até mesmo acompanhar diligências que eventualmete surgissem.



## 5. DEPARTAMENTO JURÍDICO

A atuação do PROCON/AM é voltada à implementação de políticas públicas destinadas aos consumidores, políticas estas cujo descumprimento, não raro, culmina na aplicação de sanções aos fornecedores. A imposição das respectivas punições, apesar de restrita ao âmbito administrativo, obedece rigoroso trâmite processual, assegurando-se ao autuado o contraditório, a ampla defesa e o duplo grau de



jurisdição.

## 5.1 Primeira Instância Jurídica

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2022, o Departamento Jurídico de 1ª Instância acumulou **1.714** movimentações, realizando as seguintes atividades:

- ✓ 446 processos recebidos para manifestação;
- ✓ 024 processos encaminhados para PGE;
- ✓ 077 processos encaminhados para 2ª instância Jurídica;
- ✓ Expedição de 196 notificações;
- ✓ 169 decisões proferidas;
- ✓ 58 pareceres emitidos;
- ✓ 393 despachos elaborados;
- ✓ Confecção de 21 minutas de contratos e/ou portarias;
- ✓ 12 arquivamentos;
- ✓ Expedição de 47 memorandos;
- ✓ Expedição de 1 termo de revelia;
- ✓ Expedição de 44 termos de trânsito em julgado;
- ✓ Emissão de 226 Guias de Recolhimento de Multa.

## 5.2 Segunda Instância Jurídica

De janeiro a dezembro de 2022, as atividades executadas pela Assessoria Jurídica de 2ª Instância foram:

- ✓ 090 decisões proferidas;
- ✓ 077 processos enviados para PGE;
- ✓ 010 processos arquivados após recebimento de pagamento;
- ✓ 033 processos arquivados por motivos diversos.

## 6. OUVIDORIA

A Ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar aos departamentos competentes os pedidos de informações, as dúvidas, as denúncias,





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

reclamações, críticas, sugestões e elogios endereçados ao PROCON/AM, respondendo-os em tempo hábil e sugerindo à Direção as mudanças pertinentes.

ATENDIMENTO OUVIDORIA		
1	Número de Manifestações abertas	212
2	Número de Manifestações resolvidas	212
3	Número de Atendimento diversos	3.886

## 7. GABINETE

O Gabinete é responsável por ações administrativas de rotina, como despachos processuais e elaboração de memorandos e ofícios, e também por todas as demais atividades vinculadas ao Diretor-Presidente do Instituto, que participa diariamente de eventos promovidos por órgãos e Secretarias parceiras, além de reuniões, entrevistas, ações sociais, coletivas de imprensa e uma série de outras solenidades voltadas à divulgação do PROCON/AM, dentre as quais merecem destaque:

Atuação junto à Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Amazonas Energia, presidida pelo Deputado Estadual Sinésio Campos.



Em Brasília, o Diretor-presidente do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM, Jalil Fraxe, participou de reunião promovida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) na qual também estavam presentes dirigentes dos Procons estaduais de todo o país. No encontro foram alinhadas ações conjuntas entre a Senacon e os Procons.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Reunião entre o Diretor-presidente do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM, Jalil Fraxe, e membros da Associação dos Advogados do Consumidor Amazonense (AADCAM) para discutir questões atinentes à seara consumerista.



Outorga da Medalha Imperador Dom Pedro II, a maior comenda do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas, concedida ao Diretor-presidente do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON/AM, Jalil Fraxe, pelos relevantes serviços prestados à sociedade amazonense.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, o Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM realizou intenso trabalho de orientação e fiscalização no mercado de consumo, combatendo práticas abusivas, resguardando os direitos da população e, sobretudo, promovendo o equilíbrio nas relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços em geral.

No período ora analisado foram executados **73.288** atendimentos diretos ao cidadão, realizadas **7.346** audiências de conciliação, articuladas **6.663** fiscalizações e processadas **4.310** manifestações junto à Ouvidoria, além de inúmeras outras atividades. No total, até o mês de dezembro/2022, o PROCON/AM contabilizou **132.926** ações destinadas à conscientização social e à efetivação de políticas públicas consumeristas.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Por fim, destacamos que, as metas traçadas para o ano de 2022 foram atingidas, superando em **47,47%** o quantitativo previsto para o ano, o que evidencia a relação de confiança da população em nosso trabalho, recorrendo a este órgão de proteção de para garantir os seus direitos. Ademais, o resultado de um trabalho harmonioso entre os servidores do PROCON/AM e servidores de outros órgãos e Secretarias parceiras também é reflexo deste resultado.

Temos, ainda, vários desafios a serem superados. Para isso, em **2023** o PROCON/AM continuará, com incansável obstinação, trabalhando em defesa do consumidor a fim de fazer valer seus legítimos direitos.

**SASHA CAMILO SUANO d'ALBUQUERQUE VEIGA**

Diretora Técnica do PROCON/AM

**JALIL FRAXE CAMPOS**

Diretor-Presidente do PROCON/AM

