



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-AM

RELATÓRIO DE GESTÃO



RELATÓRIO DE GESTÃO 2021





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

APRESENTAÇÃO

Este relatório visa dar publicidade à atuação do PROCON no ano de 2021. Estão registrados os dados relacionados às suas atribuições, bem como demais atividades executadas pelo Instituto ao longo do ano.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Estrutura Organizacional do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON / AM
conforme Lei Delegada Nº 125, de 01 de novembro de 2019.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Execução Orçamentária

O Balanço Orçamentário demonstra as receitas detalhadas por categoria econômica e origem, especificando a previsão inicial, a previsão atualizada para o exercício, a receita realizada e o saldo, que corresponde ao excesso ou déficit de arrecadação em relação ao valor atualizado das receitas. Demonstra, também, as despesas por categoria econômica e grupo de natureza da despesa, discriminando a dotação inicial, a dotação atualizada para o exercício, as despesas empenhadas, as despesas liquidadas, as despesas pagas e o saldo da dotação.

A despesa orçamentária representa o conjunto de dispêndios realizados pelos entes públicos para os investimentos e manutenção dos serviços públicos prestados à sociedade.

Demonstramos nos quadros abaixo, os valores das despesas fixadas, as alterações orçamentárias ocorridas, as despesas autorizadas e executadas no decorrer do exercício de 2021.

DESCRIÇÃO	VALORES (R\$)
Dotação Inicial	3.251.000,00
Dotação Suplementar	719.160,26
Reduções (-)	335.160,26
Total	3.635.000,00

Comparativo da despesa autorizada com a realizada, por categoria econômica

CATEGORIA ECONÔMICA	Dotação Atualizadas (R\$)	Execução (R\$)	Diferença (R\$)
Pessoal e Encargos	3.274.000,00	3.271.007,61	2.992,39
Outras Despesas Correntes	361.000,00	308.001,16	52.998,84
Total	3.635.000,00	3.579.008,77	55.991,23





AMAZONAS

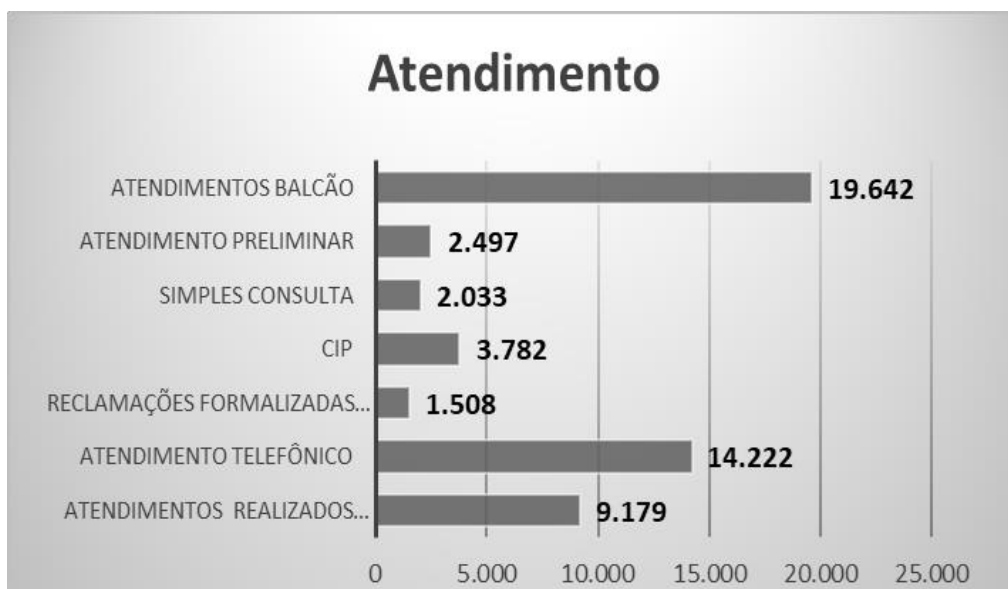
GOVERNO DO ESTADO

Este relatório visa dar publicidade à atuação do PROCON no ano de 2021. Estão registrados os dados relacionados às suas atribuições, bem como demais atividades executadas pelo Instituto ao longo do ano.

1. DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO

Em 2021, o Departamento de Atendimento contabilizou **53.630** 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), estes contabilizaram **35.897** registros ao todo, 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 **16.966** manifestações de consumidor, divididas em: **1.508** reclamações presenciais formalizadas ou fundamentadas; **2.497** atendimentos preliminares (nos quais o problema foi dirimido imediatamente); **3.782** envios de CIP - Carta de Informações Preliminares, destinadas às empresas nos casos em que o atendimento preliminar não foi exitoso; **757** atendimentos virtuais realizados por meio da plataforma consumidor.gov e, finalmente, **9.179** atendimentos realizados à distância por e-mail, pelas redes sociais e também pelo site, oriundos da capital e do interior do

estado.



1.1 -

Fonte: Departamento de Atendimento PROCON/AM.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

CEJUSC – CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS

Com o intuito de ofertar um atendimento cada vez mais especializado, o Instituto de Defesa do Consumidor e o Tribunal de Justiça do Amazonas (TJ-AM) assinaram, em parceria inovadora, Termo de Cooperação Técnica para implementação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos



do PROCON - CEJUSC PROCON, fazendo com que o Estado do Amazonas fosse pioneiro em iniciativas dessa natureza. O feito inédito, além de fomentar a atuação conjunta dos Poderes, promove valores como pacificação e ética e envolve o estudo de estratégias, técnicas e ferramentas de linguagem específicas da autocomposição, garantindo que os servidores se tornem mediadores e conciliadores qualificados, capazes de aumentar o índice de resolubilidade dos conflitos consumeristas.

1.2 - MODERNIZAÇÃO NO SISTEMA DE ATENDIMENTO



Visando dar celeridade e modernizar os atendimentos prestados aos cidadãos, no ano de 2021 o Procon/AM iniciou a migração para o sistema **ProConsumidor**, adotado

nacionalmente em substituição ao antigo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, o SINDEC do Ministério da Justiça;

2. DEPARTAMENTO PROCESSUAL-TÉCNICO → SETOR DE CONCILIAÇÃO

Integrante do Departamento Processual-Técnico, o setor de Conciliação realizou **3.844** audiências conciliatórias, das quais 860 resultaram em acordo firmado ainda durante a primeira intermediação feita pelo PROCON/AM.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Importante salientar que, dentre o número total de audiências, encontram-se aquelas ocorridas durante a *Campanha do Mês do Consumidor*, realizada no mês de março em parceria com empresas que figuram entre as mais reclamadas. Em decorrência das limitações impostas pela pandemia de COVID-19, a campanha aconteceu de forma remota e as negociações foram realizadas por telefone.

3. DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

O Departamento de Fiscalização do PROCON/AM produziu, em 2021, **767** Autos de Constatação, **415** Autos de Infração (multas), **114** Termos de Apreensão, **5** Termos de Depósito, **669** Termos de Constatação, **799** Notificações e pedidos de informação/esclarecimento e **294** Pareceres, além da publicação de **54** pesquisas de preço.

Pesquisa do Procon-AM aponta variação de até 900% em preços de itens da lista de material escolar

Publicado em: 05/01/2021



Procon-AM pede resposta de indústrias sobre efeitos do reajuste do valor do gás de cozinha

11 de fevereiro de 2021



10:43 | 28 de janeiro de 2021

Procon-AM notifica Serasa sobre vazamento de dados pessoais da população

O Instituto Estadual de Defesa do Consumidor (Procon-AM) notificou a Serasa Experian sobre o recente vazamento dos dados pessoais de mais de 220 milhões... [Leia Mais](#)

[Compartilhar](#) [Tweelar](#)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ao longo do ano, o Departamento trabalhou intensamente em atividades voltadas à orientação e à fiscalização nos mais diversos ramos. Concessionárias de serviços públicos essenciais (abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica), instituições de ensino, agências bancárias, postos de combustíveis, supermercados, farmácias, hospitais, laboratórios, bares e restaurantes figuraram entre os segmentos mais fiscalizados na capital e no interior do estado.



3.1 - AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO NA CAPITAL

Além das ações de rotina, o Instituto também participou de ações especiais relacionadas à pandemia da COVID-19. Realizadas em parceria com a Central Integrada de Fiscalização (CIF), as atividades eram coordenadas pela SSP/AM e contavam com integrantes do Procon, da Polícia Civil e da Polícia Militar do Estado do Amazonas, do Corpo de Bombeiros, de servidores da FVS-AM, da Vigilância Sanitária Municipal (Visa Manaus), do Detran/AM, do Instituto Municipal de





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Mobilidade Urbana (IMMU) e da Defesa Civil. Diversos estabelecimentos comerciais foram autuados por descumprimento do Decreto Estadual nº43.303, de 23 de janeiro de 2021, cuja determinação era de que apenas serviços essenciais oferecessem atendimento presencial ao público. Entre os locais autuados estão hotéis, oficina mecânica, concessionárias de automóveis, padarias, entre outros.

Paralelamente, o Procon realizou também uma série de fiscalizações em postos de combustíveis. Destaca-se, nesse contexto, a *Operação Petróleo Real*, coordenada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Na oportunidade, estabelecimentos em todo o Brasil foram visitados (simultaneamente) por equipes especializadas no combate à infrações e fraudes. No Amazonas, foram visitados postos terrestres e postos fluviais, conhecidos como pontões.

Com apoio da Secretaria de Operações Integradas (SEOPI), participaram da ação as equipes do PROCON, da Polícia Civil do Estado do Amazonas, do Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (IPEM), da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), da Delegacia do Consumidor (DECON), Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Ambiental do Amazonas e Marinha do Brasil.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Procon-AM e ANP assinam termo de cooperação para treinamento de fiscais

5 de outubro de 2021
Por Agência Amazonas



Ainda no que tange à revenda de combustível, PROCON e ANP assinaram um Termo de Cooperação para treinamento e capacitação dos servidores da autarquia. O termo, dentre outros objetivos, visa promover fiscalizações conjuntas e fortalecer o intercâmbio de informações, conferindo eficiência às atividades. O documento tem validade de 48 meses.

Cabe enfatizar também a ação realizada em parceria com a Delegacia Especializada em Crimes contra o Consumidor (DECON) e o Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (IPEM), chamada de *Fake Toy*. A operação, efetuada em lojas de brinquedos e de roupas infantis, resultou na apreensão de grande quantidade de produtos falsificados.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No mês de novembro, o Instituto de Defesa do Consumidor orientou lojistas e consumidores em relação à Black Friday, data marcada por promoções em diversos segmentos do comércio. Ao todo, foram visitados 12 shoppings da capital amazonense, dentre eles o Manauara Shopping, localizado na zona centro-sul da capital e shopping de maior movimento na cidade. O trabalho

mais uma vez foi realizado em parceria com a Delegacia Especializada em Crimes contra o Consumidor (DECON-AM), Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (IPEM-AM) e Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Amazonas (CDC-ALEAM).

Já no último mês do ano, considerando o aumento de vendas característico do período, o PROCON realizou visitas em diversos centros comerciais com o intuito de garantir transparência na relação firmada entre consumidores e fornecedores. Por ocasião das festas de fim e ano, foi publicada também a tradicional pesquisa de preço referente aos produtos da ceia de Natal.



3.2 - AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO NO INTERIOR DO ESTADO

Em relação ao interior do estado, mesmo diante de todas as limitações decorrentes do período pandêmico, o PROCON visitou 29 municípios, quais sejam, Amaturá, Anamá, Atalaia do Norte, Autazes, Barreirinha, Benjamin Constant, Boca do Acre, Canutama, Careiro Castanho, Careiro da Várzea, Coari, Fonte Boa, Iranduba, Itacoatiara, Itapiranga, Lábrea, Manacapuru, Manaquiri, Nhamundá, Novo Aripuanã, Parintins, Rio Preto da Eva, Santo Antônio do Içá, São Paulo de Olivença, Silves, Tabatinga, Tapauá, Tefé e Urucurituba.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

A despeito de terem sido realizadas fiscalizações nos mais diversos nichos do mercado, os principais focos das atividades no interior foram atividade bancária, supermercados e o valor de revenda de combustíveis, tópico recorrente entre as reclamações e denúncias feitas pelos consumidores.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

4. DEPARTAMENTO JURÍDICO

A atuação do PROCON/AM é voltada à implementação de políticas públicas voltadas ao consumidor. As demandas decorrentes do descumprimento dessas políticas culminam, não raro, na aplicação de sanções aos fornecedores. A imposição das respectivas punições, apesar de restrita ao âmbito administrativo, obedece rigoroso tramite processual, assegurando-se ao atuado o contraditório, a ampla defesa e o duplo grau de jurisdição.

4.1 PRIMEIRA INSTÂNCIA JURÍDICA

Em 2021, o Departamento Jurídico (1ª Instância), desempenhou as seguintes atividades:

- ✓ 113 Processos recebidos para



manifestação;

- ✓ 62 Processos encaminhados para PGE
- ✓ 75 Processos encaminhados para 2ª instância
- ✓ Expedição de 275 notificações;
- ✓ 180 decisões proferidas;
- ✓ 96 pareceres emitidos;





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- ✓ Expedição de 164 memorandos;
- ✓ Expedição de 42 termos de revelia;
- ✓ Expedição de 67 Termos de trânsito em julgado expedidos;
- ✓ Emissão de 161 Guias de Recolhimento de Multa.

No total, **1.267** movimentações foram realizadas.

4.2 SEGUNDA INSTÂNCIA JURÍDICA

As atividades executadas no exercício de 2021 pela Assessoria Jurídica de 2ª Instância (Departamento Jurídico) foram:

- ✓ 167 Decisões proferidas;
- ✓ 150 Processos enviados para PGE;
- ✓ 067 Processos arquivados após recebimento de pagamento;
- ✓ 030 Processos arquivados por outros motivos.

5. OUVIDORIA

A Ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar aos departamentos competentes os pedidos de informações, as dúvidas, as denúncias, 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 Manifestação Abertas	80
2	Número de Manifestação Resolvidas	103
3	Número de Atendimento diversos	7186

6. GABINETE

O Gabinete é responsável por ações administrativas de rotina, como despachos processuais e elaboração de memorandos e ofícios, e também por todas





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



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.

6.1 - NÚCLEO DE APOIO AOS SUPERENDIVIDADOS

Em ação pioneira entre os PROCONs do Brasil, em outubro de 2021, em cumprimento à Lei Federal n.14.181/202, o PROCON Amazonas inaugurou o Núcleo de Apoio aos Superendividados – NAS, dedicado à promoção de educação financeira e à renegociação de dívidas de consumidores em delicada situação.

6.2 – REUNIÕES E PARCERIAS

Dentre as inúmeras reuniões das quais o Instituto participou, destacam-se:

Reunião com grupo de vereadores do município de Manacapuru, durante a qual foram discutidas fiscalizações futuras em estabelecimentos comerciais e postos de gasolina localizados na cidade.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Procon-AM participa
de reunião em Brasília com
Secretaria Nacional do Consumidor

Reunião com o vereador Babá Tupinambá (PDT), de Parintins, durante a qual foram discutidas fiscalizações futuras em estabelecimentos revendedores de alimentos e mantimentos.



Representantes do Procon-AM
e vereador de Parintins
discutem ações futuras para município

Reunião com grupo de motoristas de aplicativo, durante a qual foi discutido o aumento no preço dos combustíveis, cujo acréscimo, à época da reunião, havia alcançado R\$ 0,30. No encontro, foram apresentados os dados de fiscalizações realizadas pelo Instituto, além de esclarecimentos acerca da composição de preço de revenda de combustível. Participaram da reunião o delegado titular da Delegacia do Consumidor, Eduardo Paixão, e o presidente da Comissão de Direitos do Consumidor da OAB/AM, Nicolas Gomes.



Procon-AM reúne com
representantes de motoristas
de app; gasolina foi tema

Em Brasília, reunião com a Secretária titular da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), durante a qual foram discutidas medidas de repressão às ligações telefônicas irregulares e insistentes feitas por instituições financeiras aos consumidores. O PROCON/AM solicitou, ainda, a adoção de medidas eficazes na coibição de cobranças indevidas de empréstimos consignados não solicitados.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Finalmente, destaca-se ainda a exitosa parceria entre PROCON/AM, IPEM/AM e Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus (AGEMAN), que, juntos, firmaram termo de cooperação com a concessionária *Águas de Manaus* objetivando dar maior transparência ao processo de análise dos hidrômetros. O acordo vai agilizar o atendimento às solicitações feitas pela população ao PROCON, tornando o processo mais eficiente e a realização da perícia, quando necessária, mais célere.



6.3 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Inúmeras foram as Audiências Públicas realizadas com a participação do PROCON. Dentre elas,

Audiência Pública no município de Itacoatiara: proposta pelo vereador Arnoud Lucas Andrade da Silva, teve como pauta principal o descumprimento à Lei Estadual nº5.145/2020 e os cortes de energia realizados indevidamente durante o período pandêmico.



Audiência Pública na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas: por ocasião da celebração dos 31 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), diversas autoridades participaram de audiência pública como intuito de discutir a problemática em torno do fenômeno do superendividamento.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

6.4 - PALESTRAS



Servidores do Procon - AM
participam de palestra com
o Dr. Luís Márcio

Os servidores do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM participaram de uma palestra com o juiz titular da 2ª Vara do Juizado Especial Cível da Comarca de Manaus, Dr. Luís Márcio Albuquerque. A palestra teve como objetivo capacitar os servidores para oferecerem um atendimento ainda melhor à população. Durante a palestra, o magistrado ressaltou a preocupação do Poder Judiciário com a má qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores.

6.5 – TREINAMENTOS

Por ocasião da implementação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos - CEJUSC PROCON, os servidores do PROCON/AM participaram do Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores Judiciais, recebendo, ao final, certificação para atuarem como mediadores judiciais, de acordo com a Resolução N. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.



Servidores do Procon-AM
farão capacitação de solução
de conflitos; curso é resultado
de parceria com o TJ-AM

6.6 - CAMPANHAS

Em participação na campanha “Doe um brinquedo e ganhe sorrisos”, realizada pelo Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza – FPS, o Instituto de Defesa do Consumidor figurou como posto de coleta de brinquedos para doação, arrecadando uma grande quantidade





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

de produtos.



A pedido da população, o PROCON/AM lançou a campanha educativa "BALINHA NÃO É TROCO", cujo principal objetivo foi dar publicidade à Lei Nº 5.099 de 14/01/2020, que proíbe a prática de oferecer balas, chicletes ou quaisquer outros produtos no lugar do troco. De acordo com Rodrigo Silva da Cruz, cidadão responsável pela sugestão do nome, "muitas vezes, o consumidor não tem o conhecimento de que é uma prática ilegal. Quem ganha com essa campanha é a população e espero que os comerciantes possam seguir o que está determinado. "

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Instituto de Defesa do Consumidor tem obtido resultados cada vez mais expressivos no atendimento às demandas da população. No ano 2021, mesmo com





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

as dificuldades trazidas pela pandemia do novo Coronavírus, o PROCON desempenhou um papel decisivo no apoio à população e não mediu esforços para conter os abusos praticados no mercado de consumo, ampliando seus canais de atendimento digital, realizando um trabalho contínuo de monitoramento de preços e, sobretudo, adaptando-se à nova realidade para garantir que a sociedade não ficasse desamparada. Dentre as 90.051 atividades executadas, 53.630 foram atendimentos diretos ao consumidor, realizados com a finalidade de zelar pela aplicação de políticas públicas, garantir proteção ao consumidor e conferir equilíbrio às relações consumeristas, quer fosse na capital, quer fosse no interior do estado do Amazonas.

É inegável que as ações do Instituto têm cunho repressivo e, por esta razão, ensejam a aplicação de um grande número de sanções. Não obstante, a atipicidade do corrente ano possibilitou que o PROCON explorasse um viés importantíssimo para suas atividades: o viés educativo e orientativo.

Existem, ainda, várias metas a serem cumpridas e desafios a serem superados, mas há de se destacar que no ano de 2021, mesmo com todas as adversidades e limitações, o Instituto logrou êxito na missão de compartilhar conhecimento sobre direitos e deveres inerentes às relações de consumo e, dessa maneira, fortalecer a cidadania e dar publicidade a regras básicas insculpidas no CDC.

JALIL FRAXE CAMPOS
Diretor-Presidente do PROCON-AM

SASHA CAMILO SUANO D'ALBUQUERQUE VEIGA
Diretora Técnica do PROCON-AM

CÍNTIA SUELEN COSTA ALENCAR
Diretora Administrativo-Financeira do PROCON-AM

