

Processo: 01.01.011109.000494/2022-07

Relatório Anual de Auditoria

N. ° 098/2022-SGCI/AM

01/01/2022 a 01/12/2022

**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON  
AMAZONAS**

U.G: 21202

Manaus- AM

16 de fevereiro de 2023

UNIDADE GESTORA: Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS  
(CNPJ: 02.429.938/0001-57)

NATUREZA JURIDICA: Autarquia integrante da Administração Indireta do Poder Executivo do Governo do Estado do Amazonas

GESTOR DA UNIDADE: Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53

CARGO: Diretor-Presidente

PERÍODO DE GESTÃO: exercício de 2022

PERÍODO FISCALIZADO: 01/01/2022 a 30/11/2022

ASSUNTO: Relatório de Auditoria Sistêmica.

EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO: Aline Figueiredo, Enza Aquino, e William Oliveira.

DATA INÍCIO E TÉRMINO DA FISCALIZAÇÃO: 02/05/2022 a 01/12/2022

ORDEM DE SERVIÇO Nº: 14/2022-SGCI/CGE

## RELATÓRIO ANUAL DE AUDITORIA N.º 098/2022-SGCI/AM

### I. INTRODUÇÃO

1. Trata-se de auditoria realizada no Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM, relativa ao exercício de 2022, em atendimento ao Plano de Auditoria da CGE/AM, aprovado pela Portaria n.º 017/2022-GCG/CGE e com observância das orientações contidas na Resolução TCE/AM n.º 04/2002 (Regimento Interno).
2. É missão da Controladoria-Geral contribuir para a melhoria dos serviços públicos, razão pela qual o presente trabalho tem como objetivo verificar se a Gestão observou o cumprimento das normas na prática dos atos de gestão deste período.
3. A partir do resultado desse trabalho, serão desenvolvidas atividades de pós-auditoria, especialmente, o monitoramento das recomendações, mediante a elaboração de planos de providências e acompanhamento da implementação das medidas necessárias à correção das causas das fragilidades constatadas nesta avaliação dos controles internos.
4. Os resultados subsidiarão ainda a emissão do Parecer Conclusivo sobre as Contas da Unidade Fiscalizada, bem como a elaboração do Plano de Auditoria da CGE/AM, a partir da indicação dos processos e atividades que oferecem maiores riscos de ocorrência de erros, falhas e irregularidades.
5. Por fim, o Relatório dessa avaliação de controle interno será considerado quando da confecção do Relatório Conclusivo que será encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, em cumprimento ao que determina o inciso III, do art. 10 da Lei n.º 2423/96 – TCE/AM.

## II. DESCRIÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

6. A Lei nº 1.896, de 02 de janeiro de 1989, cria o Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor – PROCOM/AM, definindo atribuições, finalidades, competências e estrutura organizacional, fixando o seu quadro de cargos comissionados e estabelecendo outras providências.

7. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM é uma Autarquia do Governo do Amazonas, que compõe o elenco de Autarquias da Administração Indireta do Poder Executivo, conforme estabelecido no art. 4, inciso I, alínea ‘j’ da Lei Delegada nº 122, de 15 de outubro de 2019 que dispõe sobre a Organização Administrativa do Poder Executivo Estadual.

8. A Lei Delegada nº 125, de 01 de novembro de 2019, cria o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM, dotado de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, e jurisdição em todo o território do Estado do Amazonas, com a finalidade de formular e executar políticas de proteção, defesa e orientação ao consumidor, e estabelece competências: assistência ao Governador do Estado na formulação da Política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor; planejamento, elaboração, proposição, coordenação e execução da Política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor; recebimento, análise, avaliação e encaminhamento de consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas ou pessoas jurídicas; orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias; fiscalização das denúncias, encaminhando a assistência judiciária e ao Ministério Público; incentivo e apoio à criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor, bem como apoio às já existentes; desenvolvimento de palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas; atuação junto ao Sistema Estadual de Ensino, visando a inclusão do tema “Educação para o consumo” no rol de disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo; oferta aos consumidores, de mecanismo que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos; manutenção de cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o; expedição de notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores; fiscalização e aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor; entre outras.

9. A Lei Delegada nº 122, de 15 de outubro de 2019 quando elucida as vinculações de órgãos e entidades da Administração Indireta a órgãos da Administração Direta e Secretarias de Estado, estabelece que o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM associa-se à Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (art. 5, inciso IX, alínea ‘a’), estando assim sob supervisão desta.

10. O Decreto nº 42.417, de 23 de junho de 2020 dispõe sobre o Processo Administrativo Sancionatório no âmbito do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM, considerando a necessidade de regular o Processo Administrativo elenca as disposições gerais, e elucida atos processuais, medidas e procedimentos cautelares, sanções administrativas, inscrição na dívida ativa, e as disposições finais.

11. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM possui orçamento autorizado para o exercício 2022, na ordem de R\$ 3.462.000,00 (três milhões, quatrocentos e sessenta e dois mil reais). Da análise comparativa entre os orçamentos dos exercícios 2021 e 2022, constata-se redução aproximada de 5% no orçamento do presente exercício, conforme consulta ao Demonstrativo da Execução Orçamentária extraído do Sistema AFI em 24/06/2022.

12. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM possui Orçamento Autorizado na ordem de R\$ 3.462.000,00 (três milhões, quatrocentos e sessenta e dois mil reais), dos quais já foram liquidados R\$ 2.819.118,20 (dois milhões, oitocentos e dezenove mil, cento e dezoito reais, e vinte centavos), correspondendo aproximadamente a 81% (oitenta e um por cento) do orçamento. Da análise comparativa entre os orçamentos dos exercícios 2021 e 2022, constata-se redução aproximada de 5% (cinco por cento) no orçamento do presente exercício, conforme consulta ao Demonstrativo da Execução Orçamentária extraído do Sistema AFI em 24/06/2022. Os recursos são provenientes de 02 (duas) fontes de recursos distintos, alusivo ao exercício de 2022. Os valores seguem indicados na tabela abaixo:

Tabela 1 – Orçamento Autorizado da UG

Recursos	Dotação Inicial	Autorizado	Empenhado	Liquidado	Pago
<b>Total</b>	<b>R\$ 3.642.000,00</b>	<b>R\$ 3.642.000,00</b>	<b>R\$ 2.867.000,00</b>	<b>R\$ 2.819.118,20</b>	<b>R\$ 2.760.109,22</b>

Fonte: REL\_EXEORC\_07. Extraído do AFI (acessado em 17/11/2022)

13. No que tange ao Quadro de Pessoal, a Instituição conta com 45 (quarenta e cinco) servidores, distribuídos em 09 (nove) cargos. Não há servidores estatutários, portanto, todos estão vinculados à Unidade por cargo comissionado, perfazendo 100%, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 - Profissionais que trabalham na UG

Vínculo	Total
Cargo Comissionado	45
Estatutário	0
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>

Fonte: Portal da Transparência (acessado em 17/11/2022, alusivo ao mês de outubro)

14. Durante o período auditado, correspondente ao intervalo de janeiro a novembro do exercício em tela, foram celebrados 01(um) ajuste, conforme as informações coletadas no Relatório de Detalhamento por Fonte dos Valores a Empenhar dos Contratos, obtidas no Sistema AFI, os quais impactam, até o presente momento, o orçamento de 2022, no valor de R\$ 395.712,00 (trezentos e noventa e cinco mil, setecentos e doze reais).

15. O contrato continua vigente e se soma a outro contrato advindo de exercícios anteriores, conforme dados coletados no SGC, totalizando o valor bruto contratado de R\$ 761.994,00 (setecentos e sessenta e um mil, novecentos e noventa e quatro reais).

16. Deste total, visando maximizar os recursos disponíveis e o tempo destinado à realização da auditoria sistêmica, selecionou-se 01 (um) ajuste, empregando como critério de seleção a materialidade em consonância com os procedimentos contratuais de maiores riscos da Unidade, conforme quadro abaixo:

Tabela 3 – Contratos selecionados da UG

Contrato	Contratada	Objeto	Vigência*	Valor Atual
CT 1/2022	INSTITUTO TRIMONTE DE DESENVOLVIMENTO - ITD	Serviços de recrutamento e seleção de estagiários para o INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR/ PROCON-AM	15/06/2023	395.712,00
<b>Total</b>				<b>395.712,00</b>

Fonte: Portal da Transparência ou SGC (acessado em 17/11/2022)

### III. MONITORAMENTO DAS DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

17. Ademais, no que tange às prestações de contas apreciadas pelo TCE/AM, considerando as determinações e/ou recomendações proferidas pelo Órgão de controle externo, esta Controladoria vem realizando o acompanhamento, conforme Instrução Normativa CGE/AM nº 002/2020, alterada pela Instrução Normativa CGE/AM n.º 01/2021.

18. Todavia, a Unidade não encaminhou, no prazo previsto, informações acerca das providências para implementar medidas com o fito de cumprir tais apontamentos.

19. No que se refere às recomendações da CGE expedidas por meio do Relatório de Auditoria Nº 069/2021- SGCI/AM, a Unidade informou: quanto a **falha no Cumprimento das Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas-TCE**: no tocante a este apontamento Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM informou que Gestão atual, a contar de novembro de 2019, vem cumprindo com as determinações e recomendações dos órgãos de Controle. Informou, ainda, que a U.G. do extinto Programa Estadual de Defesa do Consumidor era diversa deste Instituto de Defesa do Consumidor, que teve suas contas avaliadas pela primeira vez pelo Tribunal de Contas do Estado no período referente ao ano de 2020 e ainda não foi julgada (PROCESSO TCE/AM Nº 11668/21), não havendo sobre o novo órgão qualquer recomendação a princípio. Embora ainda não julgada a Prestação de Contas do Exercício de 2020, a notificação nº 070/2021 – DICAÍ foi respondida tempestivamente por essa gestão. Assim, encaminhou-se a Matriz de Acompanhamento das Determinações e Recomendações do TCE/AM para fins de conhecimento apenas, pois não há determinação ou recomendação de processo ainda não julgado. Em anexo também se encaminhou o Plano Anual de Atividades do Controle Interno 2021, com as atividades de acompanhamento dos atos de gestão; quanto a **divergência de valores na conciliação entre os dados dos Sistemas AFI e AJURI**: o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM informou que a divergência apontada pela auditoria no mês de agosto foi sanada em setembro do corrente ano, conforme espelhos anexos. Comunicou-se ainda que medidas para evitar a ocorrência de nova divergência foram tomadas; quanto ao **não atendimento dos pedidos de acesso à informação, no prazo legal**: o serviço de Ouvidoria do PROCON/AM informou que os pedidos foram plenamente atendidos e que o atraso se deu em decorrência da mudança de Ouvidor e atraso das informações repassadas. Entretanto, tão logo ciente do fato entrou-se em contato com o responsável pela plataforma e-SIC junto a esta CGE e foram adotadas medidas para evitar novas ocorrências.

### IV. OBJETIVOS E QUESTÕES DE AUDITORIA

20. A presente auditoria teve por objetivo avaliar a gestão da Unidade auditada, relativa ao exercício de 2022, com o objetivo de apresentar um diagnóstico acerca do funcionamento, estrutura e segurança dos controles internos, com vistas a subsidiar a emissão do Parecer e Certificados de Contas pela CGE/AM.

21. A fim de verificar em que medida os recursos estão sendo aplicados de acordo com a legislação pertinente, formularam-se questões de auditoria acerca dos seguintes:

- Gestão Contratual
- Gestão Patrimonial
- Gestão de Compras e Contratações
- Gestão de Diárias e Passagens
- Adiantamentos
- Monitoramento da movimentação do E-contas

- Monitoramento do cumprimento das determinações do TCE exaradas nos últimos exercícios
- Monitoramento das Demonstrações Contábeis
- Portal da Transparência
- Unidade de Controle Interno

## **V. METODOLOGIA: PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA**

22. Os trabalhos foram desenvolvidos com base nas disposições do Regimento Interno da Controladoria-Geral do Estado, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, e das diretrizes estabelecidas no Plano de Auditoria da CGE/AM, aprovado pela Portaria n.º 017/2022-GCG/CGE.

23. Na Fase de Planejamento, além do levantamento de informações, definição de equipes e elaboração de cronograma, buscou-se, fundamentalmente, mapear os principais riscos atinentes às atividades da área sistêmica.

24. No planejamento, adotou-se como técnica de auditoria a análise dos atos, registrados nos sistemas (AFI, AJURI, SGC, E-compras, SCDP, e Portal da transparência).

25. Foram enviadas demandas e orientações por intermédio do Ofício Circular N.º 013/2022-GCG/CGE, solicitando o envio de informações acerca da Instituição e do funcionamento do Controle Interno.

26. A partir do cruzamento de dados, elaborou-se o Planejamento de Auditoria com a definição do escopo a ser auditado.

27. Por fim, para alcance do objetivo proposto e obtenção de evidências suficientes, adequadas, relevantes e úteis, foram utilizadas técnicas básicas de auditoria, tais como: análises documentais, e questionários, além de conferência de cálculos. Todas as análises estão suportadas por papéis de trabalho arquivados na SGCI/CGE/AM.

O Relatório Preliminar foi enviado à Unidade, por meio do Ofício Circular N. 018/2022-GCG/CGE. Em atendimento, foram enviadas justificativas, bem como o plano de providências acostados às fls. 133 – 228 dos autos do Processo n.º 01.01.011109.000495/2022-51.

## **VI. LIMITAÇÕES INERENTES À AUDITORIA**

28. No tocante à estratégia metodológica adotada para o desenvolvimento dos trabalhos, para adequar com a maior eficiência possível os recursos materiais, financeiros, bem como o período destinado à execução das atividades, a auditoria foi, preferencialmente, alicerçada na obtenção de evidências quanto à suficiência, exatidão e validade dos dados produzidos pela Unidade, nos sistemas de informação gerenciadas pelo Estado.

29. Não foi possível realizar o confronto das informações in loco, o que sugere limitações concernentes à efetiva execução dos serviços.

30. Ademais, com a utilização dos sistemas como forma de auditar as Unidades, necessário salientar limitações de acesso às informações disponibilizadas, em virtude dos diferentes tipos de perfis existentes, conforme a liberação do administrador, fazendo com que nem todos os auditores consigam visualizar integralmente os dados.

## **VII. BOA PRÁTICA DE GESTÃO**

31. Durante a realização dos trabalhos de auditoria, a equipe responsável constatou que a Unidade vem adotando medidas que se destacam e atendem de forma satisfatória aos requisitos legais, podendo ser reconhecidas como boas práticas de gestão, tais como a adesão ao Programa Nacional de Prevenção e Combate à Corrupção.

32. Saliente-se que o Programa disponibiliza ferramenta de autoavaliação, orientações e treinamentos para a implantação de boas práticas de controle e de prevenção à corrupção, com vistas à promoção de uma Administração Pública com elevados padrões de integridade.

33. O PNPC é uma proposta inovadora adotada pela Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), com coordenação e execução pelas Redes de Controle nos Estados, patrocinado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU), e conta com o apoio da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), do Conselho Nacional dos Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), da Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (ABRACOM), do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI) e da Confederação Nacional dos Municípios (CNM).

34. A Lei nº 4.730, de 27 de dezembro de 2018, dispõe sobre a instituição do Programa de Integridade nas empresas que contratarem com a Administração Pública do Estado do Amazonas, nos seguintes termos:

Art. 1.º fica estabelecida a exigência do programa de integridade às empresas que celebrarem contrato, consórcio, convênio, receberem concessão ou firmarem parceria público privada com a administração pública direta, indireta e fundacional do estado do Amazonas, cujos valores sejam superiores ao limite da modalidade de licitação por concorrência, sendo R\$ 3.300.000,00 (três milhões e trezentos mil reais), para obras e serviços de engenharia, e R\$ 1.430.000,00 (um milhão, quatrocentos e trinta mil reais), para compras e serviços, mesmo que na forma de pregão eletrônico, e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias.

35. O Programa de Integridade consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado do Amazonas. Deve ser lido e compreendido como um conjunto de instrumentos normativos e ações adotadas pela empresa que ajudam no desenvolvimento da cultura e na construção de um ambiente corporativo ético e íntegro, bem como no aprimoramento do processo de prevenção, detecção e tratamento de inconformidades.

## **VIII. ACHADOS DA AUDITORIA**

36. Esta etapa da avaliação foi desenvolvida com a aplicação de testes de aderência às normas e aos procedimentos, mediante seleção de amostra. Os erros, falhas ou fragilidades em relação às tarefas desse processo, são apresentadas abaixo com indicação do achado, da evidência e do critério e a recomendação necessária para que falhas sejam corrigidas.

## **Achado 01: Falha no Cumprimento das Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas**

### **Situação Encontrada:**

37. O artigo 39 da Constituição do Estado do Amazonas dispõe que o controle externo, a cargo da Assembleia Legislativa, será exercido com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado, ao qual compete, dentre outros, julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos da administração direta e indireta, incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo Poder Público federal, e as contas daqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário público, e assinar prazo para que o Órgão ou entidade adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, se verificada ilegalidade.

38. Neste sentido, o TCE é competente para recomendar/determinar aos órgãos e entidades a adoção das medidas que julgar necessárias para o bom funcionamento da Administração Pública, conforme estabelece o art. 24 de sua Lei Orgânica, *in verbis*:

Art. 24 - Quando julgar as contas regulares com ressalva, o Tribunal de Contas dará quitação ao responsável e lhe determinará, ou a quem lhe haja sucedido, a adoção de medidas necessárias à correção das impropriedades ou faltas identificadas de modo a prevenir a ocorrência de outras semelhantes.

39. A Instrução Normativa nº 02/2020-CGE, alterada pela Instrução Normativa nº 01/2021-CGE determina que as Unidades devem implementar ações que possam justificar ou sanar os problemas detectados pelo Órgão de Controle Externo, objeto de determinações e recomendações quando do julgamento anual das contas de gestão, indicando um responsável pelo acompanhamento das ações, a quem cabe elaborar uma “Matriz de Acompanhamento das Determinações e Recomendações do TCE”, devendo enviá-la para esta Controladoria no prazo determinado.

40. Entretanto, até a data de conclusão do Relatório Preliminar, o Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS não enviou à Controladoria-Geral a matriz supracitada, não indicando, portanto, quais determinações e recomendações foram cumpridas ou sanadas. Também não enviou, no prazo determinado pela CGE-AM, o nome do servidor responsável pelo acompanhamento das ações.

41. O cumprimento das recomendações e determinações do Tribunal de Contas do Estado é imprescindível, tendo em vista a supremacia do interesse público e outros princípios constitucionais, tais como eficiência e legalidade.

42. A não adoção das medidas determinadas pela Corte de Contas pode ensejar a aplicação de multa em exercícios posteriores, conforme disposto no art. 22, §1º, da Lei Orgânica do TCE-AM, dada sua relevância para a melhoria dos serviços públicos.

**Critério:** art. 24 da Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas; Instrução Normativa nº 02/2020-CGE/AM.

**Causa:** não identificada.

### **Manifestação do Gestor:**

43. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM informou que sua Gestão atual vem cumprindo com as determinações e recomendações dos órgãos de Controle. Ademais, inteirou que a U.G. do extinto Programa Estadual de Defesa do Consumidor diverge do Instituto de Defesa do Consumidor, que teve suas contas avaliadas pela primeira vez pelo



Tribunal de Contas do Estado no período referente ao ano de 2020 e foi julgada REGULAR (PROCESSO TCE/AM N° 11668/21).

44. Na sequência, esclareceu que embora ainda não julgada a Prestação de Contas do Exercício de 2021, a notificação n° 039/2022 – DICAÍ foi respondida tempestivamente por essa gestão, e encaminhou a esta Controladoria a Matriz de Acompanhamento das Determinações e Recomendações do TCE/AM para fins de conhecimento apenas, pois não há determinação ou recomendação de processo ainda não julgado, e a minuta do Plano Anual de Atividades do Controle Interno 2023, com as atividades de acompanhamento dos atos de gestão.

#### **Análise da equipe:**

45. A Lei Delegada n° 125, de 1° de novembro de 2019, criou o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM, assumindo os direitos e obrigações do Departamento do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor. A Unidade informou que não existem determinações/recomendações exaradas pelo TCE/AM nos processos de prestações de contas. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **atendido**.

#### **Recomendações:**

46. Recomenda-se ao Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS que dê continuidade às medidas adotadas com vistas a adoção de providências para cumprir as determinações e recomendações emitidas pelo Tribunal de Contas do Estado, enviando à Controladoria-Geral a “Matriz de Acompanhamento das Determinações e Recomendações do TCE” indicada pela Instrução Normativa n° 02/2020-CGE/AM, alterada pela Instrução Normativa n° 01/2021-CGE/AM.

**Responsáveis e condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

### **Achado 02: Dificuldades para o desenvolvimento das atividades de controle pela UCI**

#### **Situação Encontrada:**

47. A fim de avaliar o funcionamento e a estrutura das unidades de controle interno, bem como os controles internos implementados para a gestão de pessoal e de patrimônio, esta Controladoria enviou, em 31/08/2022, questionário eletrônico, por meio do Ofício-Circular n° 013/2022-GCG/CGE a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

48. Constatou-se, a partir das respostas ao questionário, que a unidade de controle interno em funcionamento não está desenvolvendo todas as atividades que possam efetivamente auxiliar a organização a alcançar suas metas.

49. Ademais atuação da UCI não se baseia em uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança. As atividades não são planejadas de acordo com um plano de longo prazo, bem como não possuem custo apropriado ao nível de benefícios que possam derivar de sua aplicação.

50. Verificou-se, ainda, que não há procedimentos de controle padronizados e os manuais, instruções ou normas relacionados à atividade de controle são inexistentes ou insuficientes.

51. Por fim, foi observado que o sistema de controle interno não é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo. Conforme o princípio da vigilância dos controles, aplicado às Unidades de Controle Interno, os dirigentes devem

acompanhar e verificar continuamente suas operações e adotar imediatamente as medidas oportunas frente a qualquer evidência de irregularidade ou de atuação contrária aos princípios de economia, eficiência e eficácia.

52. O principal objetivo da Unidade de Controle Interno é proporcionar segurança razoável de que a organização da qual faz parte é eficiente e cumpre a legislação aplicável.

53. Assim, considerando a amplitude das atividades de controle interno, e com vistas a garantir maior eficácia e efetividade das atividades desenvolvidas pelo sistema de controle interno, os servidores que atuam na área devem ter formação multidisciplinar, com conhecimentos e competências em várias áreas, como contábil, financeira, de gestão pública, engenharia, tecnologia de informação e outras, e devem ser proporcionais, quantitativamente, à necessidade da Unidade.

54. Para seu correto funcionamento, a Unidade de Controle Interno deve ter de forma bem definida, clara e formalizada, metas, objetivos e os riscos relacionados. O gerenciamento de riscos permite identificar e conhecer os riscos existentes em cada atividade, processo ou rotina realizada na organização, e permite identificar os riscos oriundos de fatores externos como os sociais, econômicos, políticos, tecnológicos, ambientais, entre outros.

55. Assim, para o melhor aproveitamento do trabalho efetuado pelas Unidades de Controle Interno, é imprescindível a normatização, sempre atualizada, de seus procedimentos, através de manuais, instruções e guias que orientem e informem os servidores, os cidadãos e a própria Administração acerca da organização, funcionamento e serviços das UCI.

56. Procedimentos de controle são medidas e ações estabelecidas para prevenir ou detectar os riscos inerentes ou potenciais à tempestividade, à fidedignidade e à precisão da informação contábil, classificando-se em: (a) procedimentos de prevenção – medidas que antecedem o processamento de um ato ou um fato, para prevenir a ocorrência de omissões, inadequações e intempestividade da informação contábil; (b) procedimentos de detecção – medidas que visem à identificação, concomitante ou a posteriori, de erros, omissões, inadequações e intempestividade da informação contábil.

57. A normatização da Unidade de Controle Interno e seus procedimentos é essencial para o seu bom funcionamento, e para uma execução ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz das operações. Para atingir um grau de segurança adequado é indispensável que as ações, procedimentos e instruções sejam disciplinados e formalizados através de instrumentos eficazes e específicos, ou seja, claros e objetivos e emitidos por autoridade competente.

58. Assim, a ausência destes documentos é prejudicial à UCI, pois fere princípios relacionados ao Controle Interno, como o da segurança razoável, comprometimento, documentação, objetivo e vigilância do controle, entre outros.

59. A Unidade de Controle Interno deve manter-se sempre comprometida com o melhoramento de toda a organização da qual faz parte, devendo seus dirigentes e os servidores/empregados mostrar e manter, em todo momento, uma atitude positiva e de apoio frente aos controles internos.

60. Portanto, a UCI deve ter seu funcionamento monitorado pelos dirigentes da instituição a que se vinculam, sem abrir mão de sua independência funcional, e devem estudar e buscar maneiras de melhorar seus procedimentos para que sejam executados de forma a efetivamente auxiliar na melhoria da UCI e da entidade como um todo.

**Critério:** Princípio Constitucional da Eficiência; art. 74 da CF/88; art. 45 da Constituição Estadual; Parecer Prévio nº 57/2018 – TCE – Tribunal Pleno (Processo TCE/AM 11.522/2018).

**Causa:** não identificada.

### Manifestação do Gestor:

61. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM informou que, não obstante a Controladoria tenha avaliado que a atuação da Unidade de Controle Interno não esteja atendendo ao princípio da eficiência, apesar da insuficiência de pessoal para área específica, por ser um órgão pequeno, porém com duas Unidades Gestoras para gerenciar, entende que estão sendo eficazes.

62. Concomitante, reiterou que a UG só teve uma única prestação de contas julgada até o presente momento e foi aprovada pelo Tribunal de Contas sem ressalvas. E, apesar de entender a importância do fortalecimento do controle interno na instituição, o fato dele ainda não estar desenvolvendo plenamente sua função quanto a rotinas de auditorias, não quer dizer que não cumpriu metas, alcançou objetivos ou que a boa governança não esteja sendo aplicada. Prova disso é que também os relatórios da CGE apontam poucas inconsistências brevemente sanadas quando dependem apenas da atuação. Sinal de que as ações preventivas e corretivas do controle interno estão contribuindo para a boa administração.

63. Assim, com o objetivo de demonstrar comprometimento com o melhoramento de toda a organização da qual faz parte a Instituição, bem como por entender que a normatização da Unidade de Controle Interno e seus procedimentos são essenciais para o seu bom funcionamento, encaminhou em anexo a minuta do Plano Anual de Atividades do Controle Interno PAACI 2023, que após revisão final, concluído o exercício de 2022, será enviado a esta CGE para ciência e controle das ações a serem desenvolvidas no próximo período.

### Análise da equipe:

64. A Unidade assegurou que sua Unidade de Controle Interno é eficaz, apesar da insuficiência de pessoal para área específica, por ser um órgão pequeno, porém com duas Unidades Gestoras para gerenciar. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **atendido**.

### Recomendações:

65. Recomenda-se à Unidade, em cumprimento ao Princípio Constitucional da Eficiência, art. 74, CF/88, art. 45 da Constituição Estadual e Parecer Prévio nº 57/2018 – TCE – Tribunal Pleno (Processo TCE/AM 11.522/2018), dê continuidade às medidas adotadas com vistas a adoção de providências a fim de:

- a) Avaliar os perfis técnicos dos servidores que já atuam nas unidades de controle interno, identificando as necessidades de capacitação ou treinamento condizentes com as atividades desenvolvidas;
- b) Promover a prática de diagnóstico dos riscos relacionados aos objetivos da instituição e da UCI;
- c) Assegurar que as atividades de controles sejam apropriadas de acordo com um plano de longo prazo, com identificação dos benefícios que possam derivar de sua aplicação;
- d) Elaborar e/ou atualizar os manuais, instruções e normas das unidades de controle interno, identificando as necessidades de divisão, instrução e informação das atividades desenvolvidas, alcançando o máximo de eficiência dos procedimentos de controle interno.
- e) Acompanhar o funcionamento da UCI, sem interferir em sua independência funcional, a fim monitorar os controles internos estabelecidos, tais como: relatórios periódicos de acompanhamento, documentos formalizados que reportem as falhas identificadas aos gestores em função-chave no setor ou outros que atendem a esta finalidade.

**Responsáveis e condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

### **Achado 03: Falta de divulgação da relação de pagamentos realizados e a realizar no Portal da Transparência e/ou no site da Unidade**

#### **Situação Encontrada:**

66. Em pesquisa ao site do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AM (<http://www.procon.am.gov.br/?s=pagamentos+a+realizar>), no dia 16/11/2022, não se identificou documento/planilha contendo a relação de pagamentos efetuados e os que ainda deverão ser realizados, com indicação das datas de aptidão e de efetivo pagamento (evidência 01).

67. Prevê o §3º, do art. 141 da Lei 14.133/2021 que o “órgão ou entidade deverá disponibilizar, mensalmente, em seção específica de acesso à informação em seu sítio na internet, a ordem cronológica de seus pagamentos, bem como as justificativas que fundamentarem a eventual alteração dessa ordem.”

68. Por outro lado, o art. 4.º do Decreto nº 40.350/2019 disciplina que: “com o fim de salvaguardar o direito fundamental de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, os pagamentos realizados e a realizar serão disponibilizados, diariamente, no Portal da Transparência do Estado do Amazonas, conforme a ordem cronológica de seus pagamentos, bem como as justificativas que fundamentam a eventual quebra da ordem.”

69. A fim de orientar as unidades, esta Controladoria elaborou a Nota Técnica nº 005/2021- SGCI/CGE, encaminhada a todos os órgãos e entidades estaduais e publicada no endereço eletrônico da CGE (<http://www.cge.am.gov.br/notas-tecnicas/>), recomendando:

a) sejam implementadas medidas de controles internos visando ao cumprimento dos dispositivos legais, quanto à liquidação das despesas e ao pagamento conforme ordem cronológica de exigibilidades, conforme previsto nas Leis 4320/64, 8.666/93 e 14.133/21, e demais normas aplicáveis, evitando a concessão indevida de tratamento diferenciado a fornecedor;

b) inclua nas planilhas de acompanhamento dos processos de pagamento, campo específico para registro da data de vencimento da obrigação e a data do efetivo pagamento, conforme previsto nos contratos/notas de empenho ou a contar da data de ateste, ou, alternativamente, estabeleça mecanismos internos de acompanhamento do vencimento da obrigação, para evitar atrasos na efetivação dos pagamentos;

c) elabore e divulgue no Portal da Transparência do Estado e da Unidade a ordem cronológica dos pagamentos a serem realizados durante cada exercício financeiro.

**Crítérios:** Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, Art. 141, § 3º da Lei 14.133/2021; Art. 8.º do Decreto nº 45.097/2022; e Art. 8.º do Decreto nº 46.558/2022.

**Causa:** não identificada.

#### **Manifestação do Gestor:**

70. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM elucidou que as informações suscitadas podem ser verificadas por meio do sítio eletrônico <http://www.procon.am.gov.br>,

contendo lá as principais exigências da Lei nº 12.527/2011 e Lei Complementar Estadual nº 131/09, principalmente quanto a arrecadação, administração e custeio dos recursos.

#### **Análise da equipe:**

71. Observa-se que a falha foi sanada, com o envio dos esclarecimentos relativos à divulgação das despesas e relatório de despesas, linkados ao botão cronologia dos pagamentos, presente no sítio eletrônico. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **atendido**.

#### **Recomendações:**

72. Recomenda-se à Unidade que dê continuidade às medidas adotadas com vistas a disponibilização dos pagamentos realizados e a realizar no Portal de Transparência do Estado do Amazonas e/ou no sítio eletrônico próprio, conforme ordem cronológica de seus pagamentos, bem como as justificativas que fundamentam a eventual quebra dessa ordem.

**Responsáveis e condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

### **Achado 04: Desatualização dos dados, comprometendo o exercício do controle social**

#### **Situação Encontrada:**

73. Em consulta realizada ao sítio eletrônico do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AM ( <http://www.procon.am.gov.br/> ), no dia 16/11/2022, constatou-se que estão desatualizados os dados relativos a/ao: auditorias; procedimentos licitatórios; inclusive os respectivos editais e resultados.

74. Como exemplo, pode ser citado a ausência de divulgação dos Relatórios de Auditorias, executados pela Controladoria Interna (evidência 02).

75. Conforme dispõe a Lei de Acesso à Informação (art. 8º, §2º), é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

**Causas:** não identificada.

**Critério:** Princípio constitucional da publicidade; arts. 7º, 8º, Lei nº 12.527/2011, c/c art. 21, § 4º e parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93; art. 48, II, Lei Complementar nº 101/2000 c/c arts. 7º, incisos V, VI, VII e 8º, inciso I do Decreto estadual nº 36.819/2016.

#### **Manifestação do Gestor:**

76. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM esclareceu que as informações suscitadas podem ser verificadas por meio do sítio eletrônico <http://www.procon.am.gov.br>, contendo as principais exigências da Lei nº 12.527/2011 e da Lei Complementar Estadual nº 131/09, principalmente quanto à arrecadação, administração e custeio dos recursos.

#### **Análise da equipe:**

77. A Unidade informou que está atendendo às recomendações desta Controladoria para melhorar a transparência das Unidades Gestoras sob a gestão do signatário. Entretanto, não consta nenhuma informação no campo relativo ao Relatório de Auditoria do Exercício

2022. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **parcialmente atendido**.

**Recomendações:**

78. Recomenda-se à Unidade que dê continuidade às medidas adotadas com vistas a manter atualizadas as informações relativas a/ao: quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; despesas; procedimentos licitatórios; inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; ao acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; e os Relatórios elaborados por sua Controladoria Interna.

**Responsáveis e condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

**Achado 05: Ausência de relatório de gestão elaborado pela ouvidoria**

**Situação encontrada:**

79. Em consulta ao sítio eletrônico do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AM ( <http://www.procon.am.gov.br/> ) não foi identificado o Relatório de Gestão elaborado por sua ouvidoria (evidência 03), conforme menciona a Lei n. 13.460/2017 art. 14, II, que deve consolidar as informações de manifestações e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Critério:** Lei n.13.460/2017, art.14, inc. II

**Causas:** Não identificada.

**Manifestação do Gestor:**

80. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM esclareceu que a pendência foi sanada e o relatório de 2021 encontra-se disponível no site do PROCON-AM. O relatório de 2022 será anexado tão logo se encerre o exercício e as informações sejam consolidadas.

**Análise da equipe:**

81. A Unidade informou que o relatório de 2021 encontra-se disponível no site do PROCON-AM, e o relatório de 2022 será anexado tão logo se encerre o exercício de 2022. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **atendido**.

**Recomendações:**

82. Recomenda-se à Unidade que dê continuidade às medidas adotadas com vistas a elaboração e publicação do Relatório de Gestão emitido por sua ouvidoria, em conformidade com a norma legal.

**Responsáveis e condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS – não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

**Achado 06: Divergência de valores na conciliação entre os dados constantes dos Sistemas AFI e AJURI**

**Situação Encontrada:**

83. Em análise comparativa, constatou-se divergência de valores na conciliação entre os dados dos Sistemas AFI e AJURI, em desacordo com a Lei Complementar nº 175, de

28/03/2017, que determina que todas as movimentações financeiras do Estado deverão ser inseridas no AFI e com o Decreto 34.161 de 11/11/2013, que instituiu o Sistema de Controle de Patrimônio - AJURI.

84. Através da transação “AJURI / Consultas – Relatórios/Bens Patrimoniais/Unidade administrativa C/ grupo e Subgrupo/Opções de Listagem - Não Baixados” (evidência 04), foi identificado saldo divergente entre os Sistemas, no que se refere a BENS MÓVEIS, evidenciado por meio da transação AFI/CONTAB/BALANCETE, mês de referência outubro/2022, conta contábil inicial 1231000000000 - BENS MOVEIS e conta final 1231199990000 - OUTROS BENS MOVEIS (evidência 05), conforme indicado abaixo:

1. AJURI	R\$ 1.345.229,78
2. AFI	R\$ 1.343.994,80
3. Diferença (1-2)	R\$ 1.234,98

85. Cabe ainda destacar que o balancete é o instrumento contábil de verificação do estado das contas devedoras e credoras, demonstrando os valores de saldo inicial, bem como as movimentações (de crédito e débito) e o saldo final. A divergência dos valores compromete a fidedignidade das demonstrações contábeis.

86. Saliente-se que esta falha foi registrada em auditorias anteriores, conforme registrado no Relatório de Auditoria Nº 069/2021- SGCI/AM.

**Critério:** Lei Complementar nº 175/2017; Decreto nº 34.16/2013; art. 94 da Lei nº 4.320/64.

**Causas:** não identificada.

#### **Manifestação do Gestor:**

87. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM esclareceu que, a divergência apontada pela auditoria no mês de outubro refere-se à aquisição de 2 Fornos micro-ondas, com valor unitário de R\$ 617,50, que foram adquiridos pelo empenho; 2022NE0000107 de 11/10/2022 e contabilizados através da Nota de Lançamento: 2022NL000108 na data de 13/12/2022. Assim, a divergência foi sanada no mês de dezembro/2022 com a contabilização dos mesmos, conforme evidenciado nos espelhos anexos.

88. Informou ainda, que foram efetuadas diversas aquisições e baixas (ajustes) no mês de dezembro/2022, e os saldos contábil (Balanço Analítico - AFI) e do Sistema AJURI, estão iguais até a data de 20/12/2022, conforme demonstrado nos quadros anexos.

#### **Análise da equipe:**

89. Observa-se que a falha foi sanada, com o envio das informações relativas às providências adotadas para corrigir divergências de valores nos sistemas. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **atendido**.

#### **Recomendações:**

90. Recomenda-se que a Unidade dê continuidade às medidas adotadas com vistas a:

a) Promoção de gestões junto à SEAD, com o fim de inibir a divergência de valores entre as informações constantes nos Sistemas AFI e AJURI, em cumprimento à Lei Complementar nº 175/2017 e ao Decreto nº 34.161, 11 de novembro de 2013 c/c o art. 94 da Lei nº 4.320/64;

b) Implementação de medidas com vistas à conciliação mensal dos saldos dos Sistemas AFI e AJURI, e, caso não haja integração entre os Sistemas, sejam estabelecidas rotinas para que o

setor responsável pelo patrimônio gere e encaminhe relatórios ao setor financeiro/contábil sobre os bens móveis para que seja feita a escrituração contábil.

**Responsáveis e condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

### **Achado 07: Pendência na prestação de contas ou prestação de contas incompleta no Sistema de Controle de Diárias e Passagens (SCDP)**

#### **Situação Encontrada:**

91. Em pesquisa na base de dados do Sistema de Controle de Diárias e Passagens, observou-se que há pendências nas prestações de contas relativas a diárias e passagens, quanto aos prazos e/ou documentos, conforme consulta realizada no dia 14/10/2022.

92. Consta 01 (uma) inconsistência (evidência 06) na prestação de contas, ocorrendo assim o registro de pendência na prestação de contas.

93. As prestações de contas dos valores recebidos devem ser registradas no Sistema de Controle de Diárias e Passagens – SCDP, conforme os procedimentos previstos no art. 17, do Decreto 40.691/2019.

94. De acordo com o art. 17 do Decreto nº 40.691/2019, o prazo para que sejam apresentadas as prestações de contas é de 10 (dez) dias úteis após o retorno ao território do Estado ou à sede. Contudo, esse prazo não tem sido cumprido e não há registros que a Unidade esteja adotando providências para o ressarcimento aos cofres estaduais.

95. Consoante art. 17, item IV do mesmo Decreto, o dirigente deve efetuar o desconto em folha de pagamento dos valores recebidos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do término do prazo para apresentação da prestação de contas eletrônica.

96. O acúmulo de prestações incompletas e principalmente pendentes pode resultar em dano ao erário, face a não comprovação dos valores despendidos com viagens e diárias.

**Critério:** arts. 3º, Parágrafo único; 4º, inciso V; art. 16, II e III e art. 17, IV do Decreto 40.691/2019, em seu art. 17.

**Causa:** não identificada.

#### **Manifestação do Gestor:**

97. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM salientou que a solicitação foi realizada em 2014, quando o PROCON-AM ainda era uma secretaria especial vinculada à SEJUSC, não tendo autonomia sobre os atos de decisão tomados por esta Secretaria. Apesar disso, e não se escusando de adotar medidas internas para sanar o ato, contataram o servidor que estava com a prestação de contas pendente e este a finalizou no SCDP, conforme espelho anexado. Portanto, a inconsistência foi sanada e medidas estão sendo tomadas para que o fato não se repita.

#### **Análise da equipe:**

98. Observa-se que a falha foi sanada, com o envio das informações relativas às providências adotadas para dirimir a pendência na prestação de contas no SCDP. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Esta equipe considera **atendido**.



### Recomendações:

99. Recomenda-se à Unidade que dê continuidade às medidas adotadas com vistas a:
- Implementação de controles internos, a fim de que os beneficiários apresentem as prestações de contas de suas viagens no prazo previsto e não o fazendo seja efetuado o desconto dos valores recebidos em folha de pagamento, conforme previsto no art. 17, inciso IV do Decreto nº 40.691/2019.
  - Não havendo a apresentação da prestação de contas nem devolução dos recursos, e não sendo possível o desconto em folha de pagamento, seja providenciada a abertura de Tomada de Contas Especial, junto ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM, conforme disposição do art. 17 do Decreto nº 40.691/2019.

### Responsáveis e condutas:

- Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato
- Servidores beneficiados: não apresentar as prestações de contas de passagens e diárias recebidas.

### Achado 08: Descumprimento do prazo de solicitação de diárias e passagens

#### Situação encontrada:

100. Em pesquisa na base de dados do Sistema SCDP, constatou-se a inobservância do prazo de solicitação de 15 dias, antecipadamente à data da viagem, conforme dispõe o art. 3º do Decreto nº 40.691/2019.
101. Do total de 01 (uma) solicitação analisada, verificou-se que o processo não cumpriu a determinação legal. A seleção da amostra constitui-se da prestação de contas pendente, registradas no SCDP (evidência 07), conforme identificação no quadro abaixo.

Prestação de Contas Concluídas – Exercício 2022	
Nº da Solicitação	Interessado
234318	Maurilio Cesar Nunes Brasil

**Critério:** art. 3º, Parágrafo Único do Decreto 40.691/2019.

**Causas:** não identificada.

#### Manifestação do Gestor:

102. O Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM salientou que a solicitação foi realizada em 2014, quando o PROCON-AM ainda era uma secretaria especial vinculada a SEJUSC, não tendo autonomia sobre os atos de decisão tomados por esta Secretaria. Apesar disso, e não escusando de adotar medidas internas para sanar o ato, contataram o servidor que estava com a prestação de contas pendente e este a finalizou no SCDP, conforme espelho anexado. Portanto, a inconsistência foi sanada e medidas estão sendo tomadas para que o fato não se repita.

#### Análise da equipe:

103. A Unidade não apresentou justificativas para o referido achado de auditoria, assim como não houve nenhuma manifestação no sentido de adotar providências para evitar

recorrência da irregularidade. Esta Controladoria seguirá monitorando as atividades. Ante o exposto, esta equipe considera **parcialmente atendido**.

#### **Recomendações:**

104. Recomenda-se à Unidade que:

a) Dê continuidade às medidas de controles internos, a fim de que os servidores solicitem as diárias e/ou passagens no prazo legal estabelecido.

b) Nas situações de urgência, inserir no processo justificativas que possam demonstrar o caráter emergencial solicitação.

**Responsáveis e Condutas:** Jalil Fraxe Campos – CPF: 929.896.672-53, Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON AMAZONAS - Não adotar medidas para evitar a ocorrência do fato.

### **IX. CONCLUSÃO**

105. Concluída a fiscalização, identificaram-se 08 (oito) falhas, relativas a: falha no Cumprimento das Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas; dificuldades para o desenvolvimento das atividades de controle pela UCI; falta de divulgação da relação de pagamentos realizados e a realizar no Portal da Transparência e/ou no site da Unidade; desatualização dos dados, comprometendo o exercício do controle social; ausência de relatório de gestão elaborado pela ouvidoria; divergência de valores na conciliação entre os dados constantes dos Sistemas AFI e AJURI; pendência na prestação de contas ou prestação de contas incompleta no Sistema de Controle de Diárias e Passagens (SCDP); descumprimento do prazo de solicitação de diárias e passagens, restando evidenciada a necessidade da adoção de providências por parte da Administração da Unidade.

106. No que tange ao escopo do trabalho, buscou-se fornecer à Controladoria-Geral do Estado informações estruturadas sobre a gestão da Instituição auditada, permitindo a elaboração de um diagnóstico abrangente, que possam subsidiar o planejamento das ações de controle interno, as quais contribuirão para a correção de vícios ou incompatibilidades nos ajustes auditados (estendendo-se aos próximos serviços contratados), melhora dos processos de trabalho, aumento da eficiência nos procedimentos adotados, bem como o constante aperfeiçoamento da gestão administrativa no campo orçamentário, financeiro e patrimonial, consubstanciando os benefícios qualitativos do controle.

107. O Gestor encaminhou justificativas e esclarecimentos que foram analisados pela equipe de auditoria.

### **X. ENCAMINHAMENTO**

108. Pelo exposto, **RECOMENDA-SE** o encaminhamento deste **Relatório** à Unidade, o qual deverá compor o processo de prestação de contas, exercício 2022, a ser enviado ao Tribunal de Contas do Estado.

É nosso relatório;

À apreciação superior.

**SUBCONTROLADORIA-GERAL DE CONTROLE INTERNO**, em Manaus, 16 de fevereiro de 2023.

(Assinado Digitalmente)  
**Enza Rafaela R. P. Aquino**  
Assessora

(Assinado Digitalmente)  
**William James R. de Oliveira**  
Assessor - Coordenador da Equipe

De acordo:

(Assinado Digitalmente)  
**Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães**  
Subcontroladora-Geral de Controle Interno

De acordo:

(Assinado Digitalmente)  
**JEIBSON DOS SANTOS JUSTINIANO**  
Controlador-Geral do Estado



## JUSTIFICATIVAS AO RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 098/2022-SGCI-AM

**UNIDADE GESTORA:** Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM  
**NATUREZA JURIDICA:** Autarquia  
**ATO NORMATIVO DE CRIAÇÃO:** Lei Delegada nº 125, de 1º de novembro de 2019.  
**GESTOR DA UNIDADE:** Jalil Fraxe Campos (CPF: 929.896.672-53)  
**CARGO:** Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor  
**PERÍODO DE GESTÃO:** Exercício de 2022  
**PERÍODO FISCALIZADO:** 01/01/2022 a 30/11/2022.

Trata-se de apresentação de justificativas ao Relatório de Auditoria nº 098/2022-SGCI-AM realizada no INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR –PROCON/AM – U.G: 21202, referente ao exercício de 2022, com vistas a subsidiar a emissão do Parecer e Certificado de Contas por esta Controladoria do Estado do Amazonas.

Informamos que as justificativas serão respondidas pontualmente, sendo apresentado ao final o respectivo Plano de Providências.

**Antes de adentrarmos no mérito das justificativas, informamos que a Unidade Gestora 21108 - Departamento do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, que era vinculada diretamente à Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania, não possui mais movimentação financeira nem qualquer bem patrimonial vinculado a sua estrutura, pois a entidade foi tacitamente revogada pela Lei Delegada nº 125, de 1º de novembro de 2019, que criou o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM, assumindo os direitos e obrigações daquele, permanecendo para todos os fins o mesmo CNPJ.**

### **Item VIII. ACHADOS DE AUDITORIA**

#### **Achado 1 - Falha no Cumprimento das Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas**

Aduz o respeitado auditor que até a data do fechamento do relatório, o PROCON não havia encaminhado à Controladoria-Geral a Matriz constante da IN nº 02/2020-CGE, não indicando, portanto, quais determinações e recomendações foram cumpridas ou implementadas, bem como,



não enviou, no prazo determinado pela CGE-AM o nome do servidor responsável pelo acompanhamento das ações.

No tocante a este apontamento informamos que Gestão atual do PROCON-AM, vem cumprindo com as determinações e recomendações dos órgãos de Controle.

Cumpre-nos informar, ainda, que a U.G. do extinto Programa Estadual de Defesa do Consumidor era diversa deste Instituto de Defesa do Consumidor, que teve suas contas avaliadas pela primeira vez pelo Tribunal de Contas do Estado no período referente ao ano de 2020 e foi julgada REGULAR (PROCESSO TCE/AM Nº 11668/21).

Embora ainda não julgada a Prestação de Contas do Exercício de 2021, a notificação nº 039/2022 – DICAÍ foi respondida tempestivamente por essa gestão. Assim, encaminhamos a **Matriz de Acompanhamento das Determinações e Recomendações do TCE/AM** para fins de conhecimento apenas, pois não há determinação ou recomendação de processo ainda não julgado.

Em anexo também encaminhamos a minuta do **Plano Anual de Atividades do Controle Interno 2023, com as atividades de acompanhamento dos atos de gestão.**

## **ACHADO 2: Dificuldade para o desenvolvimento das atividades de controle pela UCI.**

Não obstante esta Controladoria tenha avaliado que a atuação da Unidade de Controle Interno não esteja atendendo ao princípio da eficiência, apesar da insuficiência de pessoal para área específica, por ser um órgão pequeno, porém com duas Unidades Gestoras para gerenciar, entendemos que estamos sendo eficazes.

Conforme já explanado esta UG só teve uma única prestação de contas julgada até o presente momento e foi aprovada pelo Tribunal de Contas sem ressalvas. Apesar de entendermos a importância do fortalecimento do controle interno na instituição, o fato dele ainda não estar desenvolvendo plenamente sua função quanto a rotinas de auditorias, não quer dizer que não cumprimos metas, alcançamos objetivos ou que a boa governança não esteja sendo aplicada. Prova disso é que também os relatórios da CGE apontam poucas inconsistências brevemente sanadas quando dependem apenas da nossa atuação. Sinal de que as ações preventivas e corretivas do controle interno estão contribuindo para a boa administração.

Assim, a fim de demonstrarmos nosso comprometimento com o melhoramento de toda a organização da qual faz parte esta Instituição, bem como por entendermos que a normatização da Unidade de Controle Interno e seus procedimentos são essenciais para o seu bom funcionamento,

encaminhamos em anexo a minuta do Plano Anual de Atividades do Controle Interno PAACI 2023, que após revisão final, concluído o exercício de 2022, será enviado a esta CGE para ciência e controle das ações a serem desenvolvidas no próximo período.

### **Achado 03: Falta de divulgação da relação de pagamentos realizados e a realizar no Portal da Transparência e/ou no site da Unidade**

### **Achado 04: Desatualização dos dados, comprometendo o exercício do controle social**

Os achados de auditoria de número 3 e número 4 serão analisados em conjunto por entendermos tratarem-se, ambos, de transparência.

Na análise do problema a auditoria alega que em pesquisa ao site do Instituto de Defesa do Consumidor não se identificou documento/planilha contendo a relação de pagamentos efetuados e os que ainda deverão ser realizados, com a indicação das datas de aptidão e de efetivo pagamento. E também que os dados relativos a/ao: auditorias; procedimentos licitatórios; inclusive os respectivos editais e resultados estavam desatualizados.

Cumpre-nos informar que as informações suscitadas podem ser verificadas por meio do sítio eletrônico <http://www.procon.am.gov.br>, contendo lá as principais exigências da Lei nº 12.527/2011 e Lei Complementar Estadual nº 131/09, principalmente quanto a arrecadação, administração e custeio dos recursos, conforme imagens trazidas da própria página da internet abaixo.

**Figura 01 – Acesso à informação**





Figura 02 – Cronologia de pagamentos

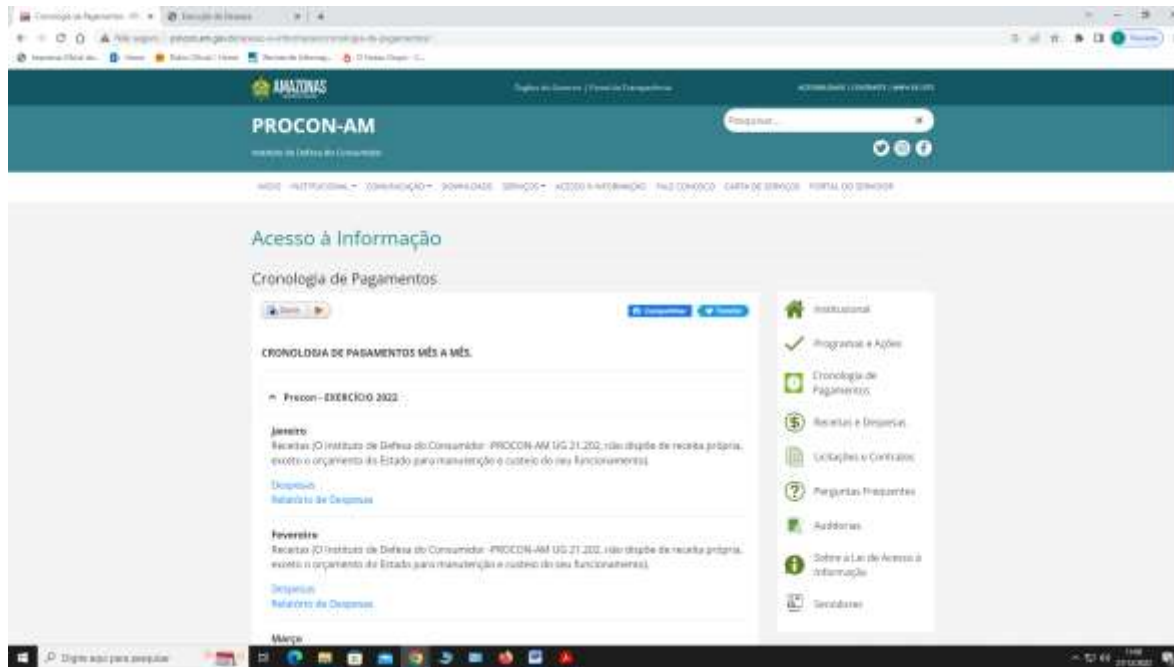
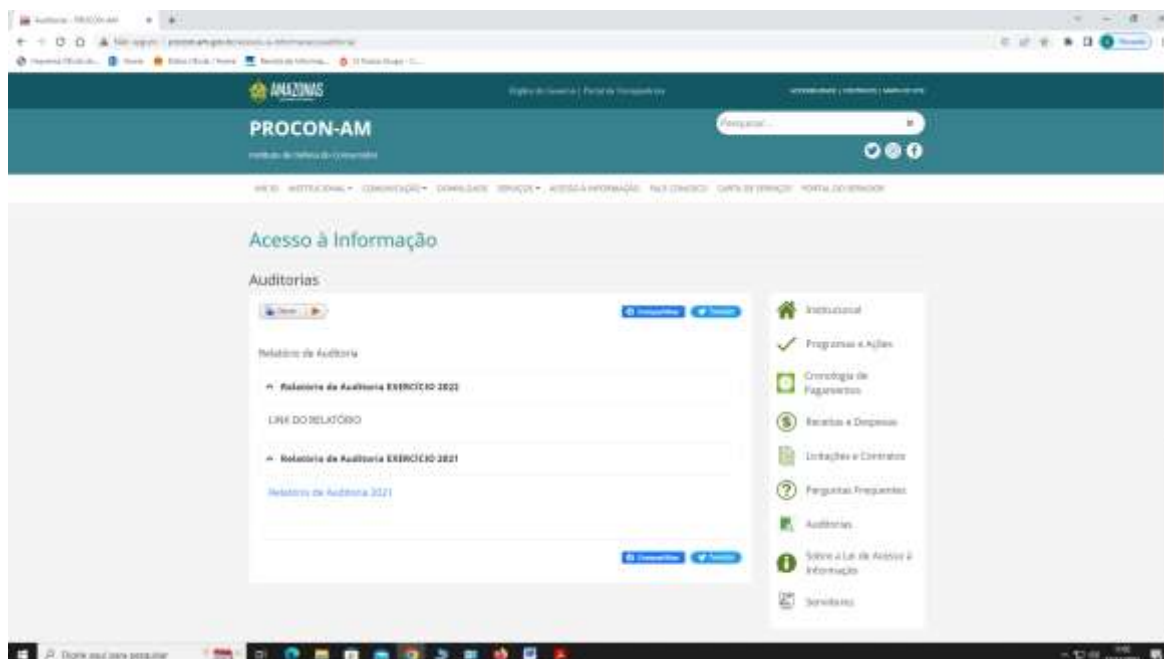


Figura 03 – Licitações e Contratos





Figura 04 - Auditorias



Informamos que estamos sempre atendendo as recomendações desta respeitável Controladoria para melhorar a transparência das Unidades Gestoras sob a gestão deste signatário.

### **Achado 05: Ausência de relatório de gestão elaborado pela Ouvidoria**

A pendência foi sanada e o relatório de 2021 encontra-se disponível no site do PROCON-AM. O relatório de 2022 será anexado tão logo se encerre o exercício de 2022 e as informações sejam consolidadas.

Figura 05 – Relatório de Gestão 2021 - Ouvidoria







## Achado 06: Divergência de valores na conciliação entre os dados constantes dos Sistemas AFI e AJURI

A divergência apontada pela auditoria no mês de outubro refere-se à aquisição de 2 Fornos Micro-Ondas, com valor unitário de R\$ 617,50, que foram adquiridos pelo empenho; 20222NE0000107 de 11/10/2022 e contabilizados através da Nota de Lançamento: 2022NL000108 na data de 13/12/2022. Assim, a divergência foi sanada no mês de dezembro/2022 com a contabilização dos mesmos, conforme evidenciado nos espelhos anexos e imagens abaixo.

Figura 06 – Tela do Sistema AJURI, informando o tombo e o valor de cada bem

Tombo	Localização	Material	Dependências	Marca	Modelo	Número de Série	Documento	Data Docto	Valor	Empenho	Conservação
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS PROCON - Instituto de Defesa do Consumidor AJURI Sistema de Administração de Material e Patrimônio											
Relatório Analítico para Conciliação de Bens											
Período: 01/01/2009 a 31/10/2022											
Tombo: Não Baixados											
Grupo Contábil: 1231103010000 - Aparelhos e Utensílios Domésticos											
770	Processual	FIBOCOMAR, Capacidade 120L, Altura 80	Departamento				CF11	11/11/2013	1.200,0000		Bom
	- Tombo	cm, Largura 48 cm, Profundidade 52 cm, Processual	Processual								
		Tensão: Alimentação: 110/220V; Cor: Branco;									
		Botões, Prateleiras Removíveis, Porta-									
		Aquecimento (Parte Interna)									
930	GABINETE	MICRO-ONDAS	Chassis de	LG			NF1522	26/10/2022	617,5000	2022NE0010	Ótimo
			Gabinete								
931	Serviços Gerais	MICRO-ONDAS	COPA	LG			NF1522	26/10/2022	617,5000	2022NE0010	Ótimo
Total Grupo Contábil:									14.112,9000		



Figura 07 - Tela do Sistema AFI, informando a Nota de Empenho



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA INTEGRADA

## Nota de Empenho

<b>Unidade Gestora</b> 021702 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	<b>Número Documento</b> 2022NE0000107	<b>Data Emissão</b> 11/10/2022
<b>Gestão</b> 00007 - FUNDOS	<b>Processo</b> 021702.000595/2022	<b>NE Original</b>
<b>Credor</b> 10855056000181 - ANDRE DE VASCONCELOS GITIRANA	<b>Licitação</b> 8 - Pregão Eletrônico	<b>Referência</b> Art. 2º, § 1º, Lei 10.520/02
<b>Evento</b> 400091 - Empenho de Despesa	<b>Modalidade</b> 1 - Ordinário	<b>Valor</b> 1.235,00
<b>Unidade Orçamentária</b> 21702 FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR		
<b>Programa Trabalho</b> 14.422.3247.2102.0011 Operacionalização das Atividades de Defesa do Consumidor		
<b>Fonte Recurso</b> 04010000 Recursos Diretamente Arrecadados		
<b>Natureza Despesa</b> 44905212 Aparelhos E Utensilios Domesticos		
<b>Município</b> 0260 - MANAUS	<b>Origem do Material</b> 1 - Origem Nacional	
<b>Convênio</b>	<b>Tipo de Empenho</b> 9 - Despesa Normal	
<b>Cronograma de Desembolso</b>		
<b>Janeiro</b> 0,00	<b>Fevereiro</b> 0,00	<b>Março</b> 0,00
<b>Maio</b> 0,00	<b>Junho</b> 0,00	<b>Julho</b> 0,00
<b>Setembro</b> 0,00	<b>Outubro</b> 1.235,00	<b>Novembro</b> 0,00
		<b>Dezembro</b> 0,00

Descrição dos Itens			
Unid.	Descrição	Qtde	Preço Unitário Preço Total
UNIDADE	109328 - (ID-109328) FORNO MICRO-ONDAS, Material: Estrutura metálica; Pintura eletrostática; Dotado de cronômetro digital, temporizador, auto-aquecimento, auto-desaquecimento, memória, alarme, garantia de 01 (um) ano e assistência técnica em Manaus; Capacidade: Entre 30 e 32 litros; Alimentação: 110V ou 220V - 60 Hz. MARCA: MIDEA	2	617.5000 1.235,00
Fundamento Legal: Pregão Eletrônico Nº 1443/2021-CSC, Homologado no Diário Oficial do Estado do dia 25/01/2022.			
Ata de Registro de Preço 027/2022-1 e-Compras AM.			

**Certificados:**

Autorização de Compra através do Sistema de Registro de Preços:  
Data da autorização: 15/09/2022 - Nº da AC: 06916/2022 06918/2022 06917/2022

Certificados:

- \* CND TRIBUTOS FEDERAIS E DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO (0D2D.3703.159C.1F38) - Início: 09/08/2022 - Venc: 05/02/2023
- \* CERTIDÃO NEGATIVA DA FAZENDA ESTADUAL (51849259) - Início: 26/09/2022 - Venc: 26/10/2022
- \* CERTIDÃO NEGATIVA DA FAZENDA MUNICIPAL (171338/2022) - Início: 03/08/2022 - Venc: 01/11/2022
- \* CERTIDÃO NEGATIVA DO FGTS (2022092501215379848905) - Início: 25/09/2022 - Venc: 24/10/2022
- \* CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS (20319518/2022) - Início: 28/08/2022 - Venc: 25/12/2022

<b>Saldo Anterior:</b> 122.921,80	<b>Valor do Empenho:</b> 1.235,00	<b>Valor Disponível</b> 121.686,80
<b>Data de Entrega:</b> 19/10/2022	<b>Local de Entrega:</b> PROCON-AM	
<b>Ordenador de Despesa:</b> JALIL FRAXE CAMPOS	<b>Usuário Operador da NE:</b> MARIETE DO CARMO MAIA	

RelNes.rpt

Página : 1 / 1



Figura 08 - Tela do Sistema AFI, informando a Nota de Liquidação

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS		ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA INTEGRADA		
Nota de Lançamento				
<b>Unidade Gestora</b> 021202 - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON - AM		<b>Data Emissão</b> 13/12/2022	<b>Número</b> 2022NL0000108	
<b>Gestão</b> 00002 - AUTARQUIA				
<b>Credor</b> 021702-00007 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR				
<b>Tipo de Documento:</b> OUTROS				
<b>Observação</b> ART. 71 DA LEI Nº 4.320/64 - TRANSFERÊNCIA DOS BENS PATRIMONIAIS (2022NE000107 - R\$ 1.235,00 + 2022NE000108 - R\$ 1.333,00) ADQUIRIDOS PELA UG 21702-FUNDECON PARA A UG 21202-PROCON/AM.				
Evento	Inscrição Evento	Classificação	Fonte	Valor
540447		1231103010000		2.568,00
<b>Ordenador :</b> JALIL FRAXE CAMPOS		<b>Usuário Operador da NL:</b> DEUSEDIT DE BRITO RAMOS		
Página: 1				

Informo ainda que foram efetuadas diversas aquisições e baixas (ajustes) no mês de dezembro/2022, e os saldos contábil (Balanço Analítico - AFI) e do Sistema AJURI, estão iguais até a data de 20/12/2022, conforme demonstrado nos quadros abaixo:



Figura 09 – Sistema AFI

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS		ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA INTEGRADA			
Balancete Analítico		EXERCÍCIO 2022			
021202-INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON - AM					
0002-AUTARQUIA					
Mês de Referência : 12 - Dezembro de 2022					
EConta Contábil	Saldo Mês Inicial	Débito até Mês	Crédito até Mês	Saldo Atual D/C	ISF
N100000000000 - Ativo	851.576,70	3.436.309,93	3.355.604,47	932.282,16	D
N 110000000000 - Ativo Circulante	28.360,76	3.135.515,39	3.135.846,96	28.029,17	D
N 115000000000 - Estoques	28.360,76	13.048,17	13.379,76	28.029,17	D
N 115600000000 - Almoarifado	28.360,76	13.048,17	13.379,76	28.029,17	D
N 115610000000 - Almoarifado - Consolidação	28.360,76	13.048,17	13.379,76	28.029,17	D
S 1156101000000 - Material De Consumo	28.360,76	13.048,17	13.379,76	28.029,17	D P
N 120000000000 - Ativo Não Circulante	823.215,94	300.794,54	219.757,49	904.252,99	D
N 123000000000 - Imobilizado	823.215,94	300.794,54	219.757,49	904.252,99	D
N 123100000000 - Bens Móveis	1.404.804,80	255.921,90	120.664,80	1.540.061,90	D
N 123110000000 - Bens Móveis- Consolidação	1.404.804,80	255.921,90	120.664,80	1.540.061,90	D
N 123110100000 - Máquinas, Aparelhos, Equipamentos E Ferramentas	82.987,68	3.509,90	16.739,80	69.757,78	D
S 1231101020000 - Aparelhos E Equipamentos De Comunicacao	2.187,08	219,90	1.508,90	897,08	D P
S 1231101070000 - Maquinas E Equipamentos Energeticos	6.629,80	0,00	0,00	6.629,80	D P
S 1231101080000 - Maquinas E Equipamentos Graficos	630,00	0,00	0,00	630,00	D P
S 1231101230000 - Maquinas, Utensilios E Equipamentos Diversos	35.615,80	3.290,00	15.229,90	23.675,90	D P
S 1231101240000 - Maquinas, Instalações E Utensilios De Escritório	37.925,00	0,00	0,00	37.925,00	D P

Figura 10 – Sistema AJURI

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS											
PROCON - Instituto de Defesa do Consumidor											
AJURI Sistema de Administração de Material e Patrimônio											
Relatório Analítico para Conciliação de Bens										Impresso em: 20/12/2022 08:24:01	
Período: 01/01/2009 a 20/12/2022											
Tombo: Não Baixados											
Tombo	Localização	Sistema	Dependência	Marca	Modelo	Numero de Série	Documento	Data Docto.	Valor	Empenho	Conservação
Grupo Contábil: 123119990000 - Outros Materiais Permanentes											
classe: B - ou superior											
457	DAF	APARELHO AR	CONDICIONADO	Departamento			NP1095	30/05/2013	3.788.000	201NE0001	Bens
48000 BTU's split, piso ou teto, 220 Administrativo -											
Volts, com controle remoto semi fio, Financiare											
INSTALADO, com seo da Procon ra											
classe: B - ou superior											
									Total Grupo Contábil:	16.925.000	
									Total Geral:	1.540.061,90	
										00	

Informamos que as medidas para evitar a ocorrência de nova divergência já foram tomadas.

**Achado 07: Pendência na prestação de contas ou prestação de contas incompleta no Sistema de Controle de Diárias e Passagens (SCDP).**

**Achado 08: Descumprimento do prazo de solicitação de diárias e passagens**

Os achados de auditoria 07 e 08 serão analisados em conjunto por se tratar da mesma solicitação de viagem realizada pelo servidor Maurílio César Nunes Brasil em 22/09/2014.



Cumpre-nos salientar que a solicitação foi realizada em 2014, quando o PROCON-AM ainda era uma secretaria especial vinculada a SEJUSC, não tendo autonomia sobre os atos de decisão tomados por esta Secretaria. Apesar disso, e não nos escusando de adotar medidas internas para sanar o ato, entramos em contato com o servidor que estava com a prestação de contas pendente e este a finalizou no SCDP, conforme espelho abaixo. Portanto, a inconsistência foi sanada e medidas estão sendo tomadas para que o fato não se repita.

**SCDP - Sistema de Controle de Diárias e Passagens**

PROCON  
RAFAEL FREIRE DE ABREU  
SOLICITANTE

Solicitação | Auditoria | Fatura de Passagens | Prestação de Contas Eletrônica | Tabelas | Relatórios | Outros

Dados da Solicitação	
Tipo da Solicitação:	SOLICITAÇÃO DE VIAGEM REALIZADA PARA SERVIDOR DO MESMO ÓRGÃO
№:	234318
Órgão:	PROCON
Representante:	---
Sector Solicitante:	GABINETE
Solicitado por:	ANA CAROLINA MONTEIRO PENZ
Data da Solicitação:	15/09/2014 09:43:49
Status do Trâmite:	Prestação de contas efetuada
Data do Trâmite:	21/12/2022 11:56:08
Observação:	<u>PRESTAÇÃO CONCLUÍDA</u>

Dados do Acompanhante	
Acompanhante:	---
CPF:	---
RG:	---

Dados do Interessado	
Órgão do Interessado:	SEJUSC
Interessado:	MALRILIO CESAR NUNES BRASIL
Cargo:	A.TECH
Função:	---
Matrícula:	00374780
Tipo Terceiro:	---
CPF:	24108294220
RG:	633337-0
Escolaridade:	---
Banco:	BANCO BRADESCO S.A.
Agência:	3726
Conta:	1153-3

Objetivo Declaração:  
PARTICIPAR DA OFICINA TEMÁTICA SOBRE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE MERCADO, DA ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ENDEC)

Face o exposto, na condição de representante legal do PROCON/AM, estas são as informações que o Gestor signatário tem a apresentar acerca das questões suscitadas no Relatório de Auditoria nº 098/2022-SGCI/AM, permanecendo à disposição desta Controladoria Geral do Estado para prestar os demais esclarecimentos que ainda se façam necessários para subsidiar a emissão do Parecer e Certificado de Contas para Prestação de Contas do Ano de 2022.

Sem mais para o momento, renovamos os votos de estima, consideração e apreço.

JALIL FRAXE  
CAMPOS:92989  
667253

Assinado de forma  
digital por JALIL FRAXE  
CAMPOS:92989667253

**JALIL FRAXE CAMPOS**  
Diretor-Presidente do PROCON-AM

## PROVIDÊNCIAS ACERCA DAS DELIBERAÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO AMAZONAS - TCE/AM

EXERCÍCIO	RESPONSÁVEL	PROCESSO	ACÓRDÃO /ATA/DOE	RELATOR	DELIBERAÇÕES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
2020	Jalil Fraxe Campos	11668/2021	Acórdão nº 218/2022– TCE– TRIBUNAL PLENO	Luiz Henrique Pereira Mendes	Regular	
2021	Jalil Fraxe Campos	12243/2022		Luiz Henrique Pereira Mendes	Não julgado	Aguardando julgamento

Fonte: Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

As notificações referentes as prestações de contas dos anos de 2020 e 2021 da gestão deste signatário foram todas respondidas tempestivamente e as recomendações atendidas.



**MATRIZ DE ACOMPANHAMENTO DAS DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCE/AM.**

**ÓRGÃO:** 021702 - FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – FUNDECON

**RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO:** Cíntia Suelen Costa Alencar

**EMAIL DO RESPONSÁVEL:** cintia\_suelen@procon.am.gov.br

**TELEFONE DO RESPONSÁVEL:** (92) 99139-4098

**DETERMINAÇÃO/RECOMENDAÇÃO NOTIFICAÇÃO Nº 39/2022 – DICAÍ (PROCESSO Nº 12.243/2022-TCE-AM)**

Determinação/Recomendação	Ações/Providências	Categoria	Observações
<b>DA PRESTAÇÃO DE CONTAS ANUAL:</b>	As justificativas e documentos solicitados foram respondidos por meio do Ofício nº 162/2022-GAB/PROCON-AM, em 22/06/2022.		<b>NÃO JULGADA</b>
1. Em relação à documentação apresentada na Prestação de Contas Anual (PCA), solicitamos que seja encaminhado ao TCE/AM, os seguintes documentos exigidos pela legislação:			
1.a) Quadros, tabelas e folhas de pagamentos, inclusive folhas extras (Resolução nº 04/2016, art. 2º, XX);	Solicitar ao setor responsável as informações.	Cumprida	
1.b) Documentos relativos aos recolhimentos para INSS e FGTS e demais tributos e contribuições. (Resolução nº 04/2016, art. 2º, XXII);	Imprimir relatório do Sistema de Administração Financeira Integrada (AFI), do Estado do Amazonas, assinar digitalmente pela Gerência de Contabilidade Pública do PROCON-AM.	Cumprida	Não consta recolhimento de FGTS no período.
1.c) Extratos bancários, inclusive das aplicações financeiras, em que conste o saldo no último dia útil de dezembro, acompanhado da respectiva conciliação, se for	Não se aplica a esta Unidade gestora, pois não	Cumprida	Os recursos utilizados por esta Unidade encontram-se centralizados na Sefaz/AM, uma vez que a Lei Complementar nº 175, de 28/03/2017, que instituiu o Regime de Conta Única do Tesouro Estadual, diz nos

o caso. (Resolução nº 04/2016, art. 2º, XLII);	possuímos conta bancária.		artigos 1º, 2º e 3º que, sob a coordenação da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ, todas as receitas do Poder Executivo serão arrecadadas exclusivamente e recolhidas à Conta Única do Tesouro Estadual, e a movimentação dos recursos da Conta Única do Tesouro Estadual será operacionalizada exclusivamente pelo Sistema de Administração Financeira do Estado - AFI.
1.d) Relação nominal dos Adiantamentos concedidos, devendo constar: valor, número de empenho e dotação, bem como das respectivas prestações de contas, caso houver. (Resolução nº 04/2016, art. 2º, XXXIX).	Imprimir relatório do Sistema de Administração Financeira Integrada (AFI), do Estado do Amazonas, assinar digitalmente pela Gerência de Contabilidade Pública do PROCON-AM.	Cumprida	Não houve tomada de adiantamentos no período.
<b>DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS</b>			
2. O demonstrativo indica que houve um déficit orçamentário de previsão e de execução nos montantes de R\$ 3.635.000,00 e R\$ 3.579.008,07, respectivamente. Não é razoável que esses indicadores sejam apresentados sem qualquer explicação, mesmo porque o déficit orçamentário não é compatível com a responsabilidade na gestão fiscal, com a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), com a Lei 4.320/64 (alínea “b” do art. 48) e com o princípio do equilíbrio orçamentário, por isso solicitamos esclarecimentos acerca deste déficit.	Elaborar justificativa com base nas informações contidas no Demonstrativo da Execução Orçamentária.	Cumprida	Ademais, o art. 48, alínea b, da Lei nº 4.320/64, pondera que se deverá manter, durante o exercício, <u>na medida do possível</u> o equilíbrio entre a receita arrecada e a despesa realizada, de modo a reduzir ao mínimo eventuais insuficiências de tesouraria. Assim, entende-se que não há de fato uma inconsistência e que este Órgão vem cumprindo as diretrizes orçamentárias dispostas em lei.
3. Na Demonstração das Variações Patrimoniais – DVP, informar ao que faz referência a Variação Patrimonial Diminutiva – Perdas Involuntárias e Desincorporação de ativos nos valores de R\$ 10.908,96 e 10.165,56,	Elaborar justificativa com base nas informações contidas no ANEXO 15 – DEMONSTRAÇÕES DAS	Cumprida	O registro na Conta Contábil: “3631101000000 - Perdas Involuntárias De Bens Moveis”, no valor de R\$ 10.908,96, refere-se a Nota de Lançamento: 2021NL000126, nas contas contábeis: 1231104050000 (Equipamentos Para Áudio, Vídeo E Foto), no valor de R\$ 9.858,97 e



<p>respectivamente.</p>	<p>VARIAÇÕES PATRIMONIAIS, publicado no DOE em 22/03/2022.</p>		<p>na conta contábil: 1231102010000 (Equipamentos De Processamento De Dados) no valor de R\$ 1.049,99, em decorrência da <u>baixa de bens furtados</u> da sede do PROCON/AM no dia 13 de agosto de 2021, conforme minuciado no PROCESSO SIGED N° 021202.000211/2021-02.01.03. E o registro na Conta Contábil: “3651105000000 - DESINCORPORAÇÃO DE ESTOQUES” no valor de R\$ 10.165,56, lançado através das Notas de lançamento: 2021NL0000022, 2021NL0000058, 2021NL0000074, 2021NL0000076, 2021NL0000091 e 2021NL0000124, referentes ao ajuste entre o saldo constante no Sistema AJURI (Controle de Estoque de Material) e o sistema AFI.</p>
<p>4. Em relação a DVP, informar a composição e ao que se refere o saldo da conta de Variação Patrimonial Diminutiva – Outras Variações Patrimoniais Diminutivas no montante de R\$ 31.160,25.</p>	<p>Elaborar justificativa com base nas informações contidas no ANEXO 15 – DEMONSTRAÇÕES DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS, publicado no DOE em 22/03/2022.</p>	<p>Cumprida</p>	<p>O valor constante na Conta Contábil: “3999103980000 - Outras Indenizações”, no montante de R\$ 31.160,25, refere-se às Notas de Lançamentos: 2021NL0000040 no valor de R\$ 5.145,67 (Grupo: 568 Órgão: 168 Tipo: 68 - Folha de pagamento - Referente ao mês: 07/2021), e 2021NL0000041 no valor de R\$ 26.014,59 (Grupo: 568 Órgão: 168 Tipo: 68 - Folha de pagamento - Referente ao mês: 07/2021). Os valores fazem referência a folha de pagamento especial no mês de julho de 2021, devido a exoneração de servidores no período, conforme informações extraídas do AFI e resumo da folha de pagamento.</p>
<p>5. Na DVP verificou-se que houve um Resultado Patrimonial negativo (R\$ -27.870,15), esclarecer motivadamente este fato, e apresentar futuras ações para atender a princípios como o da economicidade, eficiência e equilíbrio com os valores públicos.</p>	<p>Elaborar justificativa com base nas informações contidas no ANEXO 15 – DEMONSTRAÇÕES DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS, publicado no DOE em 22/03/2022.</p>	<p>Cumprida</p>	<p>A despeito da afirmativa de que houve um resultado patrimonial negativo, informamos que a Variação Patrimonial na ordem de R\$ -27.870,15, ocorreu pela diferença entre a incorporação de Bens Móveis no valor de R\$ 57.753,14, menos a Depreciação apurada no exercício no valor de R\$ -85.820,71, menos a Baixa no Estoque de Material no valor de R\$ -102,78, ocasionando o déficit apontado na restrição. Não entendemos, portanto, que tenha havido descumprimento de normas ou princípios de contabilidade pública, uma vez que tanto a Depreciação apurada no exercício quanto a Baixa do Estoque de Materiais, atendem ao Decreto n.º 44.751, de 27 de outubro de 2021 que dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados pelos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual para</p>

			o encerramento da execução orçamentária, financeira e contábil do exercício de 2021.
<b>DO SETOR DE PESSOAL:</b>			
6. Constatou-se a ausência de controle da assiduidade e cumprimento da jornada de trabalho dos servidores do Procon-AM, visto que, não há ponto eletrônico, tampouco assinatura em lista de frequência.	Setor responsável providenciar justificativas e tomar providências preventivas para não reincidência.		A fim de demonstrar a boa-fé dessa gestão e adiantar uma possível recomendação por esta Corte de Contas, formalizamos um processo de contratação de empresa especializada em controle de ponto que atenda a demanda desta autarquia, considerando suas atividades de fiscalização externa, incluindo interior do Estado.
7. Encaminhar cópia das Declarações de Bens atualizadas dos servidores que exercem Cargos Comissionados e Diretores da Entidade (Resolução n° 02/90; art. 13, da Lei n° 8.429/92 e disposições da Lei n° 8.730/93 c/c o art. 289, da Resolução n° 04/02);	Providenciar resposta e encaminhar ao TCE/AM.	Cumprida	
8. O Instituto de Defesa do Consumidor, está sujeito ao regime de fiscalização na área de pessoal por este Tribunal de Contas, nos termos do artigo 71, da CF/88; artigos 40 da CE/89; artigo 1º, IV e V, artigo 32, III, parágrafos 2º e 3º, c/c o artigo 33, parágrafos 1º e 2º da Lei n° 2.423/96- TCE e Resolução 04, de 23.05.02 (Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas), portanto, encaminhar quadro quantitativo de servidores existentes em dezembro de 2021.	Providenciar resposta e encaminhar ao TCE/AM.	Cumprida	
<b>DOS ADIANTAMENTOS:</b>			

<p>9. A Administração deve apresentar cópia autenticada que comprove a remessa, até o dia 5 de janeiro de 2021, à Coordenadoria da SEFAZ, da Relação dos Tomadores de Adiantamentos que ficaram pendentes de prestação de contas em 31 de dezembro de 2021, nos termos do art. 15, do Decreto n.º 16.396/1994;</p>	<p>Providenciar resposta e encaminhar ao TCE/AM.</p>	<p>Cumprida</p>	<p>Não houve tomada de Adiantamentos no período.</p>
<p>10. Comprovar a esta Corte de Contas, pela via documental, a existência e efetividade de setor apropriado, Departamento ou servidor responsável pela guarda bens de caráter permanente, cumprindo o previsto no art. 94, da Lei 4.320/64.</p>	<p>Setor responsável elaborar documento.</p>	<p>Cumprida</p>	
<p>Manaus, 27 de dezembro de 2022.</p>			
<p>Carimbo e assinatura do gestor da pasta</p>		<p>Carimbo e assinatura do responsável</p> <p>CINTIA SUELEN COSTA ALENCAR:50996231234</p> <p>Assinado de forma digital por CINTIA SUELEN COSTA ALENCAR:50996231234</p>	



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-AM  
FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - FUNDECON  
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI

## MINUTA DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO PAACI 2023

Manaus-AM, 26 de dezembro de 2022.

Avenida André Araújo, 1.500-Aleixo  
Fone: (92) 3215-4010  
Manaus-AM-CEP 69060-000

Procon  
**Amazonas**





## Sumário

<b>1. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Da Instituição .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Da Estrutura Organizacional .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Do Controle Interno.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Capacitação dos servidores do Controle Interno.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Atividades .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1 Auditoria.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2 Metodologia de Trabalho .....</b>	<b>10</b>
<b>5.3 Do Cronograma.....</b>	<b>11</b>
<b>5.4 Fortalecimento do Controle Interno .....</b>	<b>11</b>
<b>5.5 Relatório Anual de Atividades do Controle Interno - RAACI.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Considerações Finais .....</b>	<b>12</b>



## 1. Introdução

A presente minuta do Plano Anual de Atividades do Controle Interno – PAACI/2023 foi elaborado pelo setor de Controle Interno onde estabelece o planejamento das atividades de auditoria, fiscalização, acompanhamento, monitoramento e outras atividades correlatas no âmbito do INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-AM, com suas funções estendidas ao FUNDO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, para o exercício de 2023, para análise e aprovação da Presidência.

Em observância ao disposto na Portaria nº 011/2020/PROCON-AM, e considerando o art. 45 da Constituição do Estado do Amazonas, o art. 43 da Lei Orgânica do TCE – AM e os artigos 70 e 74 da CF/88, que dispõem acerca da necessidade da criação e manutenção de sistema de controle interno integrado pelos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e a Instrução Normativa CGE/AM Nº 001, de 17 de março de 2020 que define diretrizes e institui procedimentos de auditoria da Administração Direta, Indireta e Fundacional para o serviço público estadual.

Na elaboração deste Plano buscou-se considerar o planejamento estratégico, a estrutura de governança, o gerenciamento de riscos corporativos, os controles existentes, os planos, as metas, os objetivos específicos, os programas e as políticas da Autarquia.

Os trabalhos a serem realizados servirão de suporte às ações preventivas e de orientação aos setores da Autarquia com o objetivo de assegurar a legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência, publicidade e transparência da gestão administrativa, orçamentária, contábil, financeira e patrimonial, proporcionando apoio à Alta Administração na gestão dos recursos públicos e ao atendimento às legislações vigentes.

A seleção das áreas e dos processos Auditados, Fiscalizados, Acompanhados e Monitorados levarão em consideração aspectos de materialidade, relevância e criticidade, e, ainda, as metas traçadas no Plano Plurianual do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON e do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-AM.



## 2. Da Instituição

O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON AMAZONAS foi criado pela Lei Delegada nº 125, de 1º de novembro de 2019, Autarquia Estadual integrante da Administração Indireta do Poder Executivo, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira, com sede e foro na cidade de Manaus e jurisdição em todo o território do Estado do Amazonas.

Sua estrutura organizacional, estabelecida na Lei Delegada nº 125, de 1º de novembro de 2019, encontra-se vinculada à Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC.

De acordo com a Lei Delegada nº 125, art. 2º, o PROCON-AM tem como finalidade formular e executar políticas de proteção, defesa e orientação ao consumidor.

Compete ao Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON-AM:

- I - Assistência ao Governador do Estado na formulação da Política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;
- II - O planejamento, a elaboração, a proposição, a coordenação e a execução da Política do Sistema Estadual de Defesa dos Direitos e Interesses dos Consumidores;
- III - O recebimento, a análise, a avaliação e o encaminhamento de consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- IV - A orientação permanente dos consumidores sobre seus direitos e garantias;
- V - A fiscalização das denúncias efetuadas, encaminhando à assistência judiciária e ao Ministério Público, as situações não resolvidas administrativamente;
- VI - O incentivo e o apoio à criação e organização de órgãos e associações comunitárias de defesa do consumidor, bem como o apoio às já existentes;
- VII - O desenvolvimento de palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas;



- VIII - A atuação, junto ao Sistema Estadual de Ensino, visando à inclusão do tema “Educação para o consumo” no rol de disciplinas já existentes, de forma a possibilitar a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- IX - A oferta, aos consumidores, de mecanismos que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;
- X - A manutenção de cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o pública e anualmente, nos termos do artigo 44 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o registro das soluções;
- XI - A expedição de notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores;
- XII - A fiscalização e a aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997;
- XIII - O funcionamento, no processo administrativo, como instância de julgamento;
- XIV - A solicitação do concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos seus objetivos.

O FUNDO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – FUNDECON, criado pela Lei Estadual nº 2.288/94 e amparado pelo artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/1990 e pelo art. 9º, parágrafo único, “c”, da Constituição do Estado do Amazonas, foi concebido com as finalidades de (i) promover medidas e campanhas de formação e informação do consumidor, (ii) implementar um serviço de informação para o sistema estadual de defesa do consumidor, (iii) desenvolver estudos relativos às relações de consumo, (iv) além de incentivar e apoiar a criação e organização de Associação de Defesa do Consumidor.

Ainda quanto às características singulares do FUNDECON, o art. 6º do Decreto nº 18.607/98 imputou ao Fundo Especial a tarefa de conferir suporte financeiro às atividades pertinentes à execução da política estadual de defesa do consumidor, em especial (i) o custeio dos programas e projetos de conscientização, proteção e defesa dos consumidores; (ii) a aquisição de material permanente ou de consumo e de outros insumos necessários ao desenvolvimento dos programas da Coordenadoria do Programa Estadual de Proteção e





Orientação ao Consumidor; (iii) a realização de eventos e atividades relativas à educação, pesquisa e divulgação de informações, com vistas à orientação do consumidor; (iv) o desenvolvimento de programas de capacitação e aperfeiçoamento de recursos humanos e, finalmente, (v) a estruturação e instrumentalização do PROCON/AM objetivando a melhoria dos serviços prestados aos usuários.

Assim, em decorrência de sua forma particular de estruturação e organização, o Fundo Especial, diferentemente dos órgãos da Administração Direta e das entidades da Administração Indireta, não tem personalidade jurídica própria e não está apto a adquirir direitos e contrair deveres na ordem civil (art. 1º, Código Civil), razão pela qual não possui capacidade de fato para praticar determinados atos e não pode ter bens patrimoniais registrados em seu nome.

Dessa maneira, o FUNDECON configura tão somente uma forma de gestão administrativa e financeira de recursos destinado ao cumprimento de objetivos específicos do Estado do Amazonas, estando subordinado ao CONDECON, que, por sua vez, foi até 31.10.2019, vinculado diretamente à Secretaria de Estado de Justiça, Segurança Pública e Cidadania – SEJUSC.





## 2.1 Da Estrutura Organizacional

### I - ÓRGÃOS COLEGIADOS:

- a) Conselho Estadual de Defesa do Consumidor;

### II - ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR:

- a) Presidência;

### III - ÓRGÃO DE ASSISTÊNCIA DIRETA:

- a) Gabinete do Diretor-Presidente;
- b) Controle Interno;
- c) Ouvidoria;
- d) Núcleo de Apoio aos Superendividados – NAS;

### IV - ÓRGÃO DE ATIVIDADES-MEIO:

- a) Diretoria Administrativo-Financeira:
  - 1. Gerência de Contabilidade Pública;
  - 2. Gerência de Pessoal;
  - 3. Gerência de Material, Serviços e Patrimônio;
  - 4. Gerência da Tecnologia da Informação;

### V - ÓRGÃO DE ATIVIDADES-FIM:

- a) Diretoria Técnica:
  - 1. Departamento Jurídico;
  - 2. Departamento de Atendimento ao Consumidor;
  - 3. Departamento de Fiscalização;
  - 4. Departamento Processual Técnico.





## 2.2 Compõem ainda a Estrutura Organizacional do PROCON-AM:

<b>Presidência</b>
Gabinete da Presidência
Conselho Estadual de Defesa do Consumidor
Ouvidoria
Controle Interno
Núcleo de Apoio aos Superendividados-NAS
<b>Diretoria Técnica</b>
Departamento Jurídico
Departamento de Atendimento ao Consumidor
Departamento de Fiscalização
Departamento Processual – Técnico
<b>Diretoria Administrativo-Financeira</b>
Gerência de Contabilidade Pública
Gerência de Pessoal
Gerência de Material, Serviços e Patrimonial
Gerência de Tecnologia da Informação

## 3. Do Controle Interno

O setor de Controle Interno - CI do Instituto de Defesa do Consumidor foi instituído pela Portaria nº 011/2020/PROCON-AM, de 04 de maio de 2020, está subordinado ao Diretor-Presidente e Ordenador de despesas do PROCON-AM, respondendo suas ações à Diretoria Executiva na execução das atividades de Controle Interno com a função de fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da Autarquia, e apoiar o Controle Externo no exercício de sua missão institucional.

O Controle Interno conta com o seguinte quadro de servidores:

Quant.	Nome	Cargo	Função	Formação
01	FABIANA LIMA DA ROCHA	Chefe de Departamento	Controladora Interna	Contadora
02	ZILDA NATALIA LOPES GALDINO	Assessor III	Assessor da Controladoria	Direito



## 4. Capacitação dos servidores do Controle Interno

A previsão de carga horária mínima de 40 horas de capacitação anual dos servidores do setor de Controle Interno visa a permitir o aperfeiçoamento dos seus conhecimentos, de suas habilidades e de outras competências, por meio do desenvolvimento profissional contínuo. Essa capacitação deve se dar preferencialmente com base em um programa de formação e desenvolvimento de recursos humanos e pode incluir cursos formais, seminários, workshops, encontros, visitas técnicas, cursos de pós-graduação, cursos à distância, cursos de progressão profissional, treinamento no trabalho, dentre outros.

No que diz respeito às ações que visam à capacitação, aperfeiçoamento e modernização das atividades de Controle Interno, previstas para o exercício de 2023, pretende-se viabilizar a participação dos servidores na Semana do Controle Interno, promovido pela Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, bem como a participação em cursos promovidos pela Escola Governar do Amazonas, entre outros, assim como, de entidades privadas.

Ademais, os investimentos em capacitação e educação continuada são necessários para que a equipe mantenha-se atualizada e em condições para executar seus trabalhos com competência, eficiência e eficácia, bem como a participação em eventos que promovam o fortalecimento das atividades do Controle Interno.

As estimativas de horas destinadas às ações de capacitação e participação em eventos que promovam o fortalecimento das atividades de controle interno para o ano de 2023, resguardadas as devidas disponibilidades financeiras e do pessoal do Instituto, e de oferta das capacitações.

## 5. Atividades

### 5.1 Auditorias

A Auditoria Interna - Compreende os exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturados para a avaliação da integridade, adequação, eficácia, eficiência economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente, e de gerenciamento de riscos, com vistas a assistir à administração da entidade no cumprimento de seus objetivos.



As atividades de auditoria consistem nos procedimentos com enfoque técnico, objetivo, sistemático e disciplinado, tem por finalidade agregar valor ao resultado da organização, apresentando subsídios para o aperfeiçoamento dos processos, da gestão e dos controles internos, por meio da recomendação de soluções para as não-conformidades apontadas nos relatórios, se baseia na fiscalização, avaliação de gestão, bem como o acompanhamento da execução orçamentária, financeira, patrimonial, administrativa e contábil, consiste em:

1. Avaliar os sistemas de controles internos existentes nos departamentos e setores a fim de identificar o nível de segurança;
2. Acompanhar e avaliar os atos de gestão com vistas a assegurar o cumprimento dos normativos vigentes e a entrega de melhores serviços à comunidade;
3. Detectar, mediante avaliação e análise, os pontos críticos de atividades operacionais dos departamentos quanto ao cumprimento das normas legais peculiares às suas atividades, como também das recomendações expedidas pelos órgãos de Controle Externo às quais o PROCON-AM está submetido;
4. Verificar a aplicação das normas internas, da legislação vigente e das diretrizes traçadas pela Administração;
5. Avaliar a eficiência, a eficácia e a economicidade na aplicação e utilização dos recursos públicos;
6. Verificar e monitorar o cumprimento das recomendações da CGE e do TCE/AM; e
7. Apresentar sugestões de melhoria após a execução dos trabalhos de auditoria, visando à racionalização dos procedimentos e ao aprimoramento dos controles existentes e, em não havendo, sugerir implantação.

## 5.2 Metodologia de Trabalho

Ao longo dos trabalhos de auditoria, ao identificar alguma impropriedade nos processos, serão emitidas Solicitações de Auditoria para que as unidades auditadas possam se manifestar. Caso as impropriedades não sejam justificadas e/ou corrigidas ao longo dos trabalhos, as informações serão inseridas no Relatório Preliminar de Auditoria em forma de constatações. As atividades de auditoria, fiscalização, acompanhamento e monitoramento observarão as normas gerais atinentes à Auditoria Governamental e, ainda, as disposições contidas na Portaria nº 011/2020/PROCON-AM, de 04 de maio de 2020.



## 5.2.1 Fases

No desenvolvimento das atividades previstas neste plano serão observadas as seguintes fases:

**a) Planejamento:** Etapa na qual é definida a estratégia e a programação dos trabalhos de auditoria, estabelecendo a natureza, a oportunidade e a extensão dos exames, determinando os prazos, as equipes de profissionais e outros recursos necessários para que os trabalhos sejam eficientes, eficazes e efetivos, e realizados com qualidade no menor tempo e com o menor custo (NAG4300).

**b) Execução:** na fase de execução dos trabalhos, também conhecida como trabalho de campo, busca-se reunir evidências confiáveis, relevantes e úteis por meio de técnicas de entrevistas e exames documentais onde são coletados dados sobre os pontos fortes, falhas e irregularidades.

**c) Relatório:** nessa fase serão informados os achados, que decorrem da comparação entre a situação encontrada com o critério estabelecido, comprovados por evidências e documentados por meio dos papéis de trabalho. Os achados deverão, por consequência, ocasionar recomendações, determinações ou reconhecimento de boas práticas às áreas auditadas, fiscalizadas e acompanhadas.

## 5.2.2 Critérios de Seleção

As atividades planejadas para o presente exercício foram compatibilizadas de acordo com a disponibilidade de execução da equipe de controle interno, dado o fato do número reduzido do quadro funcional, o que levará, a princípio, aplicação pelo método de amostragem.

A seleção das amostras levará em consideração os critérios da materialidade, relevância, e criticidade, sendo que:

**a) Materialidade:** representa o montante de recursos orçamentários ou financeiros/materiais alocados e/ou o volume de bens e valores efetivamente geridos em um específico ponto de controle, (sistema, contrato, atividade ou ação).

**b) Relevância:** significa a importância ou papel desempenhado por uma questão, situação ou setor em relação à atividade finalística do Instituto.



**c) Criticidade:** representa as situações críticas efetivas ou potenciais a serem controladas, identificadas na Instituição. Trata-se da composição dos elementos referenciais de vulnerabilidade, das fraquezas, dos pontos de controle com riscos operacionais latentes etc.

O Setor de Controle de Interno fará o acompanhamento e o monitoramento de suas recomendações a fim de que estas sejam plenamente implantadas no âmbito dos departamentos ou setores auditados através do Plano de Providências.

### 5.3 Cronograma

Os trabalhos inerentes a este Plano Anual de Atividades do Controle Interno - PAACI serão desenvolvidos nos períodos definidos no cronograma apresentado no **ANEXO II**.

### 5.4 Fortalecimento do Controle Interno

Este Plano tem por objetivo destacar as ações de fortalecimento do controle interno sob um plano global, ou seja, todo tipo de ação que promova a melhoria dos Departamentos e setores (recursos materiais, recursos humanos, recursos financeiros, metodologias, ferramentas, etc).

#### 5.4.1 Principais ações a serem implantadas:

1. Elaborar e/ou atualizar os Manuais de Procedimentos específicos para as principais atividades;
2. Regimento Interno – Aguardando aprovação pela Casa Civil e publicação no Diário Oficial do Estado;
3. Promover a prática de diagnóstico dos riscos relacionados aos objetivos da instituição e da UCI;

Todas essas ações e as demais que eventualmente forem implementadas no decorrer do exercício demandam disponibilização de recursos, sejam eles humanos, materiais ou financeiros, sendo oportuno elencá-los a fim de obter a real mensuração das atividades da auditoria interna previstas para o exercício.

### 5.5 Relatório Anual de Atividades do Controle Interno – RAACI



Ao final do prazo definido para execução dos trabalhos referentes a este Plano de Atividades será elaborado o Relatório Anual das Atividades do Controle Interno – RAACI, o qual conterà o relato das atividades de auditorias, fiscalizações e dos acompanhamentos em função das ações planejadas, bem como as ações diversas que exigiram atuação deste Controle Interno.

O RAACI observará a seguinte estrutura:

a) descrição das ações de auditoria, fiscalizações e acompanhamentos realizados em 2023;

b) registro quanto à implementação ou cumprimento, ao longo do exercício, de recomendações ou determinações efetuadas pelo setor de Controle Interno ou pelos órgãos de controle externo; e

c) fatos relevantes de natureza administrativa ou organizacional com impacto sobre as ações de controle interno.

## 6. Considerações Finais

As atividades de Controle Interno no exercício de 2023 poderão sofrer alterações com base nas observações e constatações feitas ao longo do ano, bem como diante do surgimento de novas demandas e/ou fatores contingenciais de força maior. Assim, diante da natureza das atividades de controle interno, o plano de atividades é um documento que se caracteriza por sua mutabilidade, pois ao longo do exercício pode ser aperfeiçoado, a fim de buscar adequação às peculiaridades e demandas desta Autarquia.

Outro fator a ser considerado é a necessidade constante de capacitação da equipe de Controle Interno, sendo esta, condição fundamental para a eficiência e efetividade dos trabalhos, uma vez que as avaliações dependem da correta decodificação de percepções sobre diferentes assuntos, no que se refere à pessoal, aos controles, ao processo de gestão administrativa, entre outros.

Adicionalmente, com a elaboração do Plano Anual de Atividades do Controle Interno para o exercício 2023, pretende-se auxiliar ao Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON-AM e o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor a alcançar os seus objetivos





através de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gestão de riscos, controle e governança.

Os diagnósticos de auditoria, quando houver sugestão de melhorias ao setor correspondente, serão apresentados e submetidos à aprovação da gestão superior, que verificará a pertinência do sugerido, bem como a viabilidade de sua adoção, levando em consideração as metas estratégicas estabelecidas para toda a Autarquia.

O plano foi elaborado com o objetivo de que as ações de auditoria, nos temas elencados, possam adicionar valor à gestão por meio da colaboração para a melhoria dos controles internos, da eficiência dos processos e da regularidade das atividades do PROCON-AM.

E por fim, ressaltamos que a execução do presente plano possui apoio da alta administração no que diz respeito à implementação dos controles, implementação de ações voltadas para o aprimoramento e operacionalização dos trabalhos, bem como da participação colaborativa dos gestores e servidores em seus respectivos âmbitos de atuação.

Manaus, 26 de dezembro de 2022.

FABIANA LIMA DA ROCHA:64208842  
253

Assinado de forma digital  
por FABIANA LIMA DA  
ROCHA:64208842253  
Dados: 2022.12.26  
15:10:14 -04'00'

Fabiana Lima da Rocha  
Controladora Interna



## ANEXO I





## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Gestão Orçamentária.	Certificar o cumprimento das metas previstas na LOA 2023 para a Autarquia.	Examinar a execução orçamentária: - O cumprimento das metas e objetivos estabelecidos no orçamento; - A entrada das receitas e a realização das despesas; - A inscrição e pagamentos de restos a pagar; - Acompanhar as alterações orçamentárias; - Os controles internos administrativos.	Janeiro a dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gabinete.	- Lei Federal nº 4.320/1964; - Lei Complementar nº 101/2000; e - Lei Orçamentária Anual 2021.	Controle Interno – CI.





## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO FINANCEIRA

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Gestão Financeira.	Avaliar a regularidade das operações financeiras; identificar as falhas e os riscos ao atendimento à legislação pertinente.	Examinar: - A gestão do fluxo de caixa, o pagamento a fornecedores; - A administração das contas a pagar e a receber; - As transferências bancárias; - A instrução formal nos processos de pagamentos, aprovações e autorizações; - As conciliações bancárias; - Os controles internos administrativos.	Janeiro a dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	- Lei Federal nº 4.320/1964; - Lei Complementar nº 101/2000; - Decreto Estadual nº 40.350/2019; e - Orientações Técnicas da SEFAZ-AM.	Controle Interno – CI.



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO CONTÁBIL

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Gestão Contábil	Certificar a aderência dos procedimentos à Legislação Contábil e fiscal.	Examinar: - O Balanço Patrimonial; - O Balanço Orçamentário; - O Balanço Financeiro; e - Demais demonstrativos contábeis; - A Regularidade fiscal, envio das obrigações acessórias pertinentes à Autarquia; - O cumprimento do envio das Prestações de Contas Mensal e Anual ao TCE; e - Avaliar os controles internos administrativos.	Janeiro a dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF/Gerência de Contabilidade Pública.	- Lei nº 4.320/1964; - Normas Brasileiras de Contabilidade (MCASP) – 8ª edição.	Controle Interno – CI.



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE COMPRAS (PROCESSOS LICITATÓRIOS, DISPENSAS E INEXIGIBILIDADES)

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Compras	Examinar: - A regularidade dos processos de: Compra Eletrônica-CEL; - Compra de Ata Externa (CAE); - Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM; e - Registro de Dispensa de Licitação (RDL).	Avaliar por amostragem: - Processos administrativos; - Processos de licitação; - Processos de dispensa e inexigibilidade; - Processos administrativos de Compra Eletrônica-CEL; - Compra de Ata Externa (CAE); - Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM; - Avaliar os controles internos administrativos.	Abril a dezembro.	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Material, Serviços e Patrimônio	- CF/88; - Lei nº 8.666/1993; - Decreto Estadual nº 34.159/2013 (Sistema e-compras); - Decreto Estadual nº 40.674/2019 (Registro de Preços); - Orientações Técnicas da SEFAZ/AM.	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Contratos administrativos.	- Examinar a conformidade na contratação e execução dos contratos e termos aditivos, assim como a sua aderência à legislação vigente.	Avaliar por amostragem: - Adequada previsão orçamentária para contratação, execução e formalização de aditivos; - Regularidade na contratação e execução dos contratos; - Alterações contratuais: revisão, reajuste, repactuação, acréscimo ou supressão de valores e reconhecimento de dívida oriunda dos contratos administrativos; - Avaliar os controles internos administrativos.	Abril a dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Departamento Jurídico.	- CF/88; - Lei nº 8.666/1993; - Lei nº 4.320/1964; - Resolução nº 27/2012-TCE; - Resoluções CONFEA - Portaria Conjunta CGE/SEFAZ nº 001 de julho de 2019.	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Diárias e passagens.	Confirmar a regularidade e conformidade na concessão de diárias e passagens a servidores e colaboradores da Autarquia.	Verificar: - Existência de autorização prévia da autoridade competente para concessão das diárias e passagens; - a conformidade do pagamento efetuado com os dias de afastamento e com o cargo do beneficiário; - A regularidade do valor pago a título de diárias e passagens.	Junho e novembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF/ Gabinete.	Decreto Estadual nº 40.691/2019.	Controle Interno





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE ADIANTAMENTO DE DESPESAS (SUPRIMENTO DE FUNDOS)

<b>Objeto da Auditoria</b>	<b>Objetivos da auditoria</b>	<b>Escopo da auditoria</b>	<b>Cronograma Previsto</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>	<b>Equipe de auditoria</b>
Analisar os processos de adiantamento de despesas.	Verificar a regularidade dos processos de adiantamento de despesas.	Selecionar processos de adiantamento de despesas.	Setembro e dezembro.	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	Decreto Estadual nº 16.396/1994.	Controle Interno





## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DOS ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Patrimônio: bens móveis e imóveis	Certificar a adequação dos procedimentos relativos ao controle de bens móveis e imóveis em relação à legislação vigente.	Examinar por amostragem: - Controle de entrada e saída dos bens; - Relatório de entrada dos bens, expedidos pelos sistemas AJURI e AFI, data e assinatura do atesto, respectivas Notas Fiscais e Notas de Empenho; - Controle da existência física dos bens (Descrição dos bens nos Termos de Responsabilidade: nº de tombamento; Atualização dos Termos de Responsabilidade); - Inventário; - Avaliar os controles internos administrativos.	Janeiro a dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Material, Serviços e Patrimônio.	- Artigo 106 da Lei Federal nº 4.320/1964; - Sistemas AFI e AJURI.	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

#### ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE MATERIAIS (ALMOXARIFADO E MATERIAL DE CONSUMO)

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Almoxarifado e Material de Consumo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Certificar a adequação dos procedimentos relativos ao almoxarifado e material de consumo em relação à legislação vigente;</li><li>- A execução dos normativos internos sobre controle e movimentação dos estoques de materiais bem como o cumprimento de rotinas e procedimentos e a utilização do sistema AJURI, evitando estoques ociosos ou a falta de material.</li></ul>	<p>Examinar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Adequação das instalações do almoxarifado, inclusive quanto aos equipamentos de segurança e acesso de pessoas;</li><li>- Entrada e saída de material (entradas e saídas selecionadas por amostragem no sistema Controle físico do estoque/inventários: quantidade do material objeto da inspeção (físico e o constante do sistema);</li><li>- Data de validade dos materiais;</li><li>- Existência e controle de requisições de material;</li><li>- Estado dos materiais estocados;</li><li>- Avaliar os controles internos administrativos.</li></ul>	Fevereiro, junho, outubro e dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Material, Serviços e Patrimônio.	Sistemas AFI e AJURI	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE TRANSPORTE

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Transportes.	Atestar a adequação da utilização dos veículos da Autarquia.	Avaliar: - Consistência das informações contidas nas autorizações de saídas de veículos (quilometragem X hodômetro); - Controle de abastecimento; - Documento de orientações quanto à utilização dos veículos; - Identificação dos veículos; - Avaliar os controles internos administrativos	Fevereiro, junho e dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gabinete.	Sistema AJURI ou que houver	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Sector Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Gestão de Pessoal.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atestar a conformidade dos pagamentos de pessoal que compõe a folha de pagamento;</li><li>- Atestar a legalidade dos atos de gestão relativos á folha de pagamento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Examinar por amostragem:<ul style="list-style-type: none"><li>- Regularidade dos cálculos de passivos;</li><li>- Legalidade dos atos de nomeações, cessões, requisições, exonerações e aposentadorias de servidores;</li><li>- Concessões de abonos, adicionais, auxílios, gratificações;</li><li>- Legalidade dos pagamentos inerentes à folha de pagamento;</li><li>- Atualização das pastas e registros funcionais;</li><li>- Avaliar os controles internos administrativos</li></ul></li></ul>	Fevereiro, junho, setembro e dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF // Gerência de Pessoal.	Lei Estadual nº 1.762/1986. Decreto Estadual nº 31.139/2011. Decreto Estadual nº 31.154/2011	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

<b>Objeto da auditoria</b>	<b>Objetivos da auditoria</b>	<b>Escopo da auditoria</b>	<b>Cronograma previsto</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>	<b>Equipe de auditoria</b>
Portal da Transparência e Ouvidoria.	- Atestar a conformidade das informações e dados relativos ao Portal da Transparência no site do PROCON-AM; - Atestar a conformidade dos atos relativos à Ouvidoria e legislação pertinente.	Examinar: Os dados demonstrados no Portal da Transparência no site do PROCON-AM, em relação às informações demandadas na Lei Acesso à Informação nº 12.527/11; - A aderência dos atos relativos à Ouvidoria conforme Decreto nº 40.636/19.	Abril, agosto e dezembro	Ouvidoria / Gerência de Informática	- Portal do PROCON-AM; - Lei de Acesso à informação nº 12.527/11; - Decreto Estadual nº 40.636/19.	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – MONITORAMENTO

#### MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES

Objeto da auditoria	Objetivos da auditoria	Escopo da auditoria	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento	Equipe de auditoria
Monitoramento das ações da gestão face às recomendações emanadas do Controle Interno e órgãos de Controle Externo.	Atestar a implementação de ações corretivas e preventivas pelos setores da Autarquia em atendimento às recomendações efetuadas pelo Controle Interno e órgãos de Controle Externo.	Avaliar: - O cumprimento das recomendações emitidas pelo Controle Interno do PROCON-AM; - Atendimento às recomendações da Controladoria Geral do Estado do Amazonas – CGE-AM; - Observância às recomendações exaradas nos Acórdãos do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE-AM.	Janeiro a Dezembro	Setores notificados	- Legislação pertinente às áreas notificadas; - Atividades inerentes às áreas notificadas.	Controle Interno



## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO – RAACI 2023

Atividade	Objetivos	Escopo	Cronograma previsto	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
Elaborar o Relatório Anual das Atividades do Controle Interno – RAACI 2023.	- Atendimento ao art. 1º da Portaria nº 011/2020-PROCON-AM; - Atendimento à solicitação da Controladoria Geral do Estado (em cumprimento ao art. 2º, I e II, do Decreto nº 40.824/19 (anexo I) – Reg. Interno da CGE, e art. 7º, §§ 1º e 2º da IN CGE nº 16/04).	- Descrição de todas as atividades realizadas pelo Controle Interno no exercício de 2023; - Relatórios de auditoria; Atividades de Monitoramentos; - Notas Técnicas; - Recomendações de auditoria; - Ações preventivas e corretivas.	Dezembro	Controle Interno.	Atividades realizadas pelo Controle Interno no exercício de 2023 (relatórios, auditorias, notas técnicas, recomendações, monitoramentos, etc.)





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## ANEXO I

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

### ELABORAÇÃO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO – PAACI 2024

<b>Atividade</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Cronograma previsto</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Elaborar o Plano Anual de Atividades do Controle Interno - PAACI 2024.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento ao art. 1º da Portaria nº 011/2020-PROCON-AM;</li><li>- Atendimento à solicitação da Controladoria Geral do Estado (em cumprimento ao art. 2º, I e II, do Decreto nº 40.824/19 (anexo I) – Reg. Interno da CGE, e art. 7º, §§ 1º e 2º da IN CGE nº 16/04).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planejamento das atividades a serem realizadas pelo Controle Interno no exercício de 2024;</li><li>- Planejamento das atividades de auditorias a serem realizadas no exercício de 2024;</li><li>- Elaborar cronograma das atividades do Controle Interno para o exercício 2024.</li></ul>	Dezembro	Controle Interno	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conhecimento técnico acerca das atividades/áreas da Autarquia elencadas para as auditorias 2024;</li><li>- Matriz de risco.</li></ul>





## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ANEXO I - ATIVIDADES DE ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE CONTROLE INTERNO

### A.1 GESTÃO DE CONTROLE INTERNO

Atividade 1.1	Risco Inerente	Origem da Demanda	Objetivos	Escopo	Periodicidade	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
- Realizar levantamento dos controles internos, utilizados pelo Controle Interno, para posterior revisão; - Elaborar <i>check list</i> e outros procedimentos inerentes às atividades realizadas no Controle Interno.	Desatualização dos controles internos existentes no Controle Interno-CI.	Controle Interno	Revisar e elaborar procedimentos de controle Interno.	Realizar levantamento acerca dos controles internos existentes, e na ausência destes últimos, elaborar procedimentos a serem utilizados no Controle Interno.	Janeiro a Dezembro	Controle Interno	Legislação Geral



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.2- GESTÃO DE ORÇAMENTO**

<b>Atividade 2.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar a execução orçamentária.	Não cumprimento das metas.	Controle Interno	Verificar o cumprimento das metas previstas na LOA 2023.	- Examinar a execução orçamentária, e cumprimento das metas; - Verificar as Despesas Autorizadas 2023 (Crédito Autorizado + Suplementação) relacionando-a com a Execução da Despesa 2023 (Disponível + A liquidar +Liquidado), utilizando-se dos dados dos relatórios do Sistema AFI/SEFAZ-AM.	Janeiro a Dezembro.	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	- Lei nº 4320/1964; - Lei Complementar nº 101/2000; - Lei Orçamentária Anual 2023.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.2- GESTÃO DE FINANÇAS**

<b>Atividade 2.2</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar as conciliações bancárias e os processos de pagamentos.	- Débitos indevidos; - Instrução processual em desacordo com a legislação pertinente.	Controle Interno	Analisar a regularidade das conciliações bancárias. Identificar eventuais inconsistências de documentos e sua regularidade	Acessar os dados inseridos no Sistema AFI/SEFAZ-AM, dos extratos bancários. Verificar a instrução formal nos processos de pagamentos, e analisar a regularidade dos valores debitados nas contas bancárias e inibir eventuais impropriedades.	Janeiro a Dezembro.	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	- Lei nº 4320/1964; - Lei Complementar nº 101/2000; - Decreto Estadual nº 40.350/2019; -Orientações Técnicas da SEFAZ-AM.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.2- GESTÃO DE FINANÇAS**

<b>Atividade 2.3</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar as inserções e alterações no Sistema AFI.	Não ter saldo para pagamento aos Fornecedores.	Controle Interno	Evitar a Falta de pagamento aos fornecedores.	Verificar a Despesa Autorizada 2023 (Crédito Autorizado + Suplementação) relacionando-a com Execução da Despesa 2023 (Disponível + A liquidar + Liquidado) via Sistema AFI.	Janeiro a Dezembro.	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	Sistema AFI



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO**

**A.3- GESTÃO DE CONTABILIDADE**

<b>Atividade 3.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Fiscalizar e analisar os demonstrativos contábeis, Balanço Orçamentário, Financeiro e Patrimonial, e demais documentos demonstrativos e comparativos, no sistema AFI.	Descumprimento da Legislação Pertinente.	Controle Interno	Verificar o cumprimento da Legislação Contábil	Examinar: Balanço Patrimonial, Balanço Orçamentário, Balanço Financeiro, e demais documentos, demonstrativos e comparativos contábeis para análise.	Janeiro a dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Contabilidade.	- Lei nº 4.320/64; - Normas Brasileiras de Contabilidade (MCASP) – 8ª edição.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.4- GESTÃO DE COMPRAS (PROCESSOS LICITATÓRIOS, DISPENSAS E INEXIGIBILIDADES).**

<b>Atividade 4.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar processos administrativos, de licitação, de dispensa e inexigibilidade.	Inobservância as normas vigentes. Anulação ou revogação dos processos. Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno.	Verificar a regularidade dos processos de Licitações, Compra Eletrônica-CEL, Compra de Ata Externa (CAE), Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM, Dispensa de Licitações, e Inexigibilidades	Selecionar processos administrativos de Licitações, Compra Eletrônica-CEL, Compra de Ata Externa (CAE), Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM e Dispensa de Licitações, e Inexigibilidades	Janeiro a Dezembro.	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	- Constituição Federal; - Lei nº 8.666/1993; - Lei nº 10.520/2000 (pregão) - Decreto Estadual nº 34.159/13 (sistema e-compras); - Decreto Estadual nº 40.674/2019 (Registro de Preços); - Orientações Técnicas da SEFAZ/AM.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.4- GESTÃO DE COMPRAS (PROCESSOS LICITATÓRIOS, DISPENSAS E INEXIGIBILIDADES)**

<b>Atividade 4.2</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar processos administrativos, de: - Compra Eletrônica-CEL; - Compra de Ata Externa (CAE); e - Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM.	Inobservância as normas vigentes. Anulação ou revogação dos processos. Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno.	Verificar a regularidade dos processos de: - Compra Eletrônica-CEL; - Compra de Ata Externa (CAE); - Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM.	Selecionar processos administrativos de: - Compra Eletrônica-CEL, Compra de Ata Externa (CAE); - Adesão da Ata do Sistema de Registro de Preços da SEFAZ/AM.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Chefia Adm. Financeira / Gerência de Compras	- CF/88; - Lei nº 8.666/1993; - Dec. Estadual nº 34.159/2013 (sistema e-compras); - Dec. Estadual nº 40.674/2019 (Registro de Preços); e - Orientações Técnicas da SEFAZ/AM





**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.5- GESTÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS**

<b>Atividade 5.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar os procedimentos de formalização nos processos de contrato administrativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interrupção dos serviços contratados;</li><li>- Desperdício dos recursos orçamentários;</li><li>- Anulação ou revogação dos contratos administrativos;</li><li>- Notificação dos órgãos de controle.</li></ul>	Controle Interno.	Verificar a Formalização dos processos de contratos e de termos aditivos	Selecionar processos de contratos administrativos e termos aditivos e rescisão, a fim de verificar sua regularidade.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Chefia Adm. Financeira / Gerência de Compras	<ul style="list-style-type: none"><li>- CF/88;</li><li>- Lei nº 8666/1993;</li><li>- Lei Federal nº 4.320/1964.</li></ul>



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.5- GESTÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS**

<b>Atividade 5.2</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar os procedimentos de revisão, reajuste, repactuação dos contratos administrativos.	- Desperdício dos recursos orçamentários; - Anulação ou Revogação dos contratos administrativos. Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno	Analisar a formalização dos processos de revisão, reajuste e repactuação dos contratos administrativos.	Selecionar processos administrativos de revisão, reajuste, repactuação dos contratos administrativos.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Chefia Adm. Financeira / Gerência de Compras	-CF/88; - Lei nº 8666/1993; - Lei nº 4.320/1964; - Res. TCE/AM.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.5- GESTÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS**

<b>Atividade 5.3</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Examinar a execução dos contratos administrativos.	- Interrupção dos serviços contratados; - Anulação ou revogação dos contratos administrativos; - Desperdício dos recursos orçamentários; - Notificação dos Órgãos de Controle.	Controle Interno	Fiscalizar a execução dos contratos administrativos, a serem selecionados pelo critério de amostragem.	Selecionar os contratos administrativos pelo critério de amostragem.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Compras	- CF/88; - Lei nº 8666/1993; - Lei nº 4.320/1964. - Resolução nº 27/2012-TCE - Resoluções CONFEA



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.5- GESTÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS**

<b>Atividade 5.4</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar os processos de reconhecimento de dívida, oriunda de contratos administrativos.	- Desperdício dos recursos orçamentários; - Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno	Analisar a formalização dos processos de reconhecimento de dívida.	Selecionar processos de administrativos de reconhecimento de dívida.	Fevereiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Compras.	- CF/88; - Lei nº 8.666/1993; - Lei nº 4.320/1964; - Portaria Conjunta CGE/PGE/SEFAZ nº 001 de julho de 2019.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.7- GESTÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS**

<b>Atividade 7.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Analisar os processos de diárias e passagens.	- Inobservância às normas vigentes; - Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno	Verificar a instrução formal e a regularidade dos processos de diárias e passagens.	Selecionar processos de diárias e passagens.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	Decreto Estadual nº 40.691/2019.



## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ANEXO I – ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### A.8- GESTÃO DE ADIANTAMENTO DE DESPESAS (SUPRIMENTO DE FUNDOS)

Atividade 8.1	Risco Inerente	Origem da Demanda	Objetivos	Escopo	Periodicidade	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
Analisar os processos de adiantamento de despesas.	- Inobservância às normas vigentes; - Notificação dos órgãos de Controle Externo.	Controle Interno.	Verificar a regularidade dos processos de adiantamento de despesas.	Selecionar processos de adiantamento de despesas.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	Decreto Estadual nº 16.396/1994.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO**

**A.9- GESTÃO DE PATRIMÔNIO**

<b>Atividade 9.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
- Fiscalizar o Tombamento dos bens patrimoniais móveis e verificação do Inventário Anual de Bens e Registro de Bens; - Avaliar a Contabilização dos bens imóveis.	- Inconformidade entre os registros. Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno.	Avaliar os controles internos quanto aos registros patrimoniais (bens móveis).	- Selecionar os procedimentos de controle de bens (Inventário Anual de bens e Registro de Bens); - Verificar a adequada destinação, conservação e baixa dos bens; - Verificar nos Sistemas AJURI e AFI a contabilização dos bens móveis. - Inspeção física dos bens móveis do PROCON-AM.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	- Artigo 106 da Lei Federal nº 4.320/1964; - Sistema AJURI.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO**

**A.10- GESTÃO DE ALMOXARIFADO**

<b>Atividade 10.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Fiscalizar os atos e controles internos utilizados pelo Almojarifado.	- Inconformidade entre os registros e efetuado no sistema; - Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno	Verificar a execução dos normativos internos sobre controle e movimentação dos estoques de materiais bem como o cumprimento de rotinas e procedimentos e a utilização do sistema AJURI, evitando estoques ociosos ou a falta de material.	Selecionar demonstrativos de controles de entrada e saída dos materiais para setores requisitantes.	Fevereiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	- Sistemas AFI e AJURI





**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO**

**A.11- GESTÃO DE TRANSPORTE**

<b>Atividade 11.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Fiscalizar os mecanismos existentes atinentes ao controle operacional e gerencial da frota de veículos.	- Ineficácia quanto ao gerenciamento e controle do uso da frota de veículos; - Desperdício dos recursos financeiro; - Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno	Verificar os procedimentos adotados para o gerenciamento e controle para utilização adequada frota de veículos.	Selecionar os documentos de controle operacional e gerencial da frota de veículos da Autarquia,	Fevereiro a Dezembro	Diretoria Técnica/ Gabinete	Sistema AJURI ou o que houver



## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ANEXO I – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### A.12- GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Atividade 12.1	Risco Inerente	Origem da Demanda	Objetivos	Escopo	Periodicidade	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
Fiscalizar os atos de nomeação, cessão, disposição e exoneração e aposentadoria.	Inobservância às normas vigentes. Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno.	Verificar a regularidade dos atos de nomeação, cessão, disposição, exoneração e aposentadoria.	Selecionar os atos de nomeação, cessão, disposição, exoneração e aposentadoria.	Fevereiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Pessoal.	- Lei Estadual nº 1.762/1986; - Decreto Estadual nº 31.139/2011; - Decreto Estadual nº 31.154/2011.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ANEXO I – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### A.12- GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Atividade 12.2	Risco Inerente	Origem da Demanda	Objetivos	Escopo	Periodicidade	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
Fiscalizar os atos administrativos de abono permanência, indenização, de 13º, salário, férias e dias trabalhados, licenças e outros afins.	Inobservância às normas vigentes. Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno	Verificar a regularidade dos atos de abono permanência, indenização, de 13º, salário, férias e dias trabalhados, licenças e afins.	Examinar os atos administrativos de abono permanência, indenização, de 13º, salário, férias e dias trabalhados, licenças e afins.	Janeiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	Lei Estadual nº 1.762/1986.





## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ANEXO I – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### A.12- GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Atividade 12.3	Risco Inerente	Origem da Demanda	Objetivos	Escopo	Periodicidade	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
Fiscalizar as pastas e registros funcionais dos servidores.	- Desatualização dos registros funcionais, ausência de documentos; - Notificação dos órgãos de controle externos.	Controle Interno	Verificar as pastas e os registros funcionais, os quais devem ser permanentemente atualizados.	Selecionar os registros funcionais, dos servidores.	Fevereiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF / Gerência de Pessoal.	



## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ANEXO I – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO

#### A.12- GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Atividade 12.4	Risco Inerente	Origem da Demanda	Objetivos	Escopo	Periodicidade	Setor Responsável pelos atos/processos	Conhecimento
Fiscalizar os registros efetuados na folha de pagamento.	- Inconsistência dos registros na folha de pagamento; - Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno	Verificar os registros de valores pagos como vencimentos, gratificações, adicionais, férias, descontos, etc.	Selecionar a folha de pagamento, conforme seleção de amostra pela tabela Philips.	Fevereiro a Dezembro	Diretoria Administrativo-Financeira-DAF.	Folha de pagamento



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO**

**A.13- GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA**

<b>Atividade 13.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Fiscalizar os dados relativos à transparência, inseridos no site do PROCON-AM.	Não inserção ou inserção incorreta de dados. Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno.	Verificar a correta inserção de dados relativos à transparência no site do PROCON-AM.	Averiguar o site da transparência do PROCON-AM.	Janeiro a Dezembro	Ouvidoria e Gerência de Informática	Portal do PROCON-AM / Acesso à informação.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DE ATOS DE GESTÃO**

**A.13- GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA**

<b>Atividade 13.2</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Fiscalizar os atos relativos à Ouvidoria do PROCON-AM.	- Não atendimento à legislação correlata; - Notificação dos órgãos de controle.	Controle Interno	Verificar os atos relativos à Ouvidoria do PROCON-AM está de acordo com a legislação pertinente.	Analisar os relatórios emitidos pelo Sistema E-OUV e E-SIC.	Janeiro a Dezembro	Ouvidoria	Decreto Estadual nº 40.636/2019



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – MONITORAMENTO**  
**A.14- MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES**

<b>Atividade 14.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Monitorar a implementação das recomendações nos setores.	Não cumprimento das recomendações.	Controle Interno.	Verificar a implementação das Recomendações nos setores do PROCON-AM.	As recomendações geradas pelo Controle Interno, Controle Externo e os atos da Presidência oriundos do acompanhamento dos atos de gestão e das fiscalizações.	Fevereiro a Dezembro	Setores que receberam recomendações.	Legislação Geral.





## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023

### ANEXO I – ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO

#### A.15- ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO 2023

<b>Atividade 15.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Elaborar o Relatório Anual das Atividades de CONTROLE INTERNO 2023.	Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno.	Relatar todas as atividades realizadas pelo Controle Interno-CI no exercício de 2023.	As atividades realizadas pelo Controle Interno-CI no exercício de 2023.	Dezembro	Controle Interno-CI.	As atividades realizadas pelo Controle Interno-CI no exercício de 2023.



**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023**  
**ANEXO I – ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – ACOMPANHAMENTO DOS ATOS DE GESTÃO**

**A.16- ELABORAÇÃO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO 2024**

<b>Atividade 16.1</b>	<b>Risco Inerente</b>	<b>Origem da Demanda</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Escopo</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Setor Responsável pelos atos/processos</b>	<b>Conhecimento</b>
Elaborar o Plano Anual de atividades de Controle Interno-PAACI 2024.	Notificação dos órgãos de controle externo.	Controle Interno.	Planejamento das atividades a serem realizadas pelo Controle Interno-CI no exercício de 2024.	As atividades realizadas pelo Controle Interno-CI no exercício de 2024.	Dezembro	Controle Interno-CI	As atividades realizadas pelo e Controle Interno-CI no exercício de 2023.



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## ANEXO II





## ANEXO II

### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO 2023 ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – CRONOGRAMA

ITEM	ATIVIDADES	MÊS											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Elaboração de <i>checklist</i> e procedimentos												
2	Acompanhamento dos atos de Gestão Orçamentária												
3	Acompanhamento dos atos de Gestão Financeira												
4	Fiscalização na Gestão Contábil												
5	Acompanhamento dos Atos de Gestão de Compras (processos licitatórios, dispensas e inexigibilidade)												
6	Acompanhamento dos atos de Gestão de Contratos Administrativos (aquisição de bens e prestação de serviços comuns)												
7	Acompanhamento dos atos de Gestão de Diárias e Passagens												
8	Fiscalização dos Atos de Adiantamento de Despesas (Suprimento de Fundos)												
9	Fiscalização dos Atos de Gestão de Patrimônio												
10	Fiscalização dos atos de Gestão de Materiais (Almoxarifado e Material de Consumo)												
11	Fiscalização dos atos de Gestão de Transportes												
12	Fiscalização dos Atos de Gestão de Recursos Humanos (Pessoal)												
13	Fiscalização dos Atos de Gestão de Transparência e Ouvidoria												
14	Acompanhamento de Implementação de Recomendações												
15	Elaboração do Relatório Anual das Atividades de CONTROLE INTERNO 2023												
16	Elaboração do Plano Anual de Atividades de Controle Interno 2024												





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Instituto de Defesa do Consumidor  
Avenida André Araújo, 1.500-Aleixo  
Fone: (92) 3215-4010  
Manaus-AM-CEP 69060-000

Procon  
**Amazonas**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**PROCON**  
**AMAZONAS**  
**2022**

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM  
Avenida André Araújo, 1.500-Aleixo  
Fone: (92) 3215-4010  
Manaus-AM-CEP 69060-000





Este relatório visa dar publicidade a atuação do PROCON no período compreendido entre os meses de janeiro e novembro 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 **69.020** 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 **39.125** 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 **29.895** manifestações de consumidor, divididas da seguinte forma: **3.225** reclamações presenciais formalizadas ou fundamentadas; **893** atendimentos preliminares (nos quais o problema foi dirimido imediatamente) e **7.824** envios de CIP - Carta de Informações Preliminares, destinadas às empresas nos casos em que o atendimento preliminar não foi exitoso. Além disso, foram homologados **1.395** acordos no retorno da CIP e realizados **14.688** 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 **1.462** 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 **408** 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.

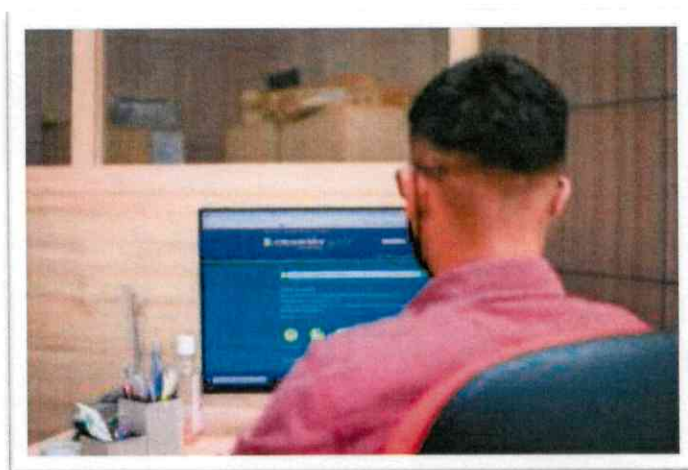






## 1.2 Mutirões de negociação

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 **3.489** 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 **6.591** audiências conciliatórias, das quais **1.398** 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 novembro de 2022, **405** Autos de Constatação, **572** Autos de Infração (que impõem aos autuados as sanções cabíveis, dentre as quais multa), **38** Termos de Apreensão, **2** Termos de Depósito, **1.322** Notificações e pedidos de informação/esclarecimento e **309** pareceres, além da publicação de **41** pesquisas de preço.

Durante todo o ano, o Departamento trabalhou intensamente em atividades voltadas à população, acumulando **1.198** 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 nos em decorrência da nova alta no número de casos de Covid-19.





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**



Crédito de Imagem do Consumidor (Procon-AM) apreendeu mais de 30 quilos de produtos em condições inadequadas, nesta sexta-feira (15/05)

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.



*J*



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.



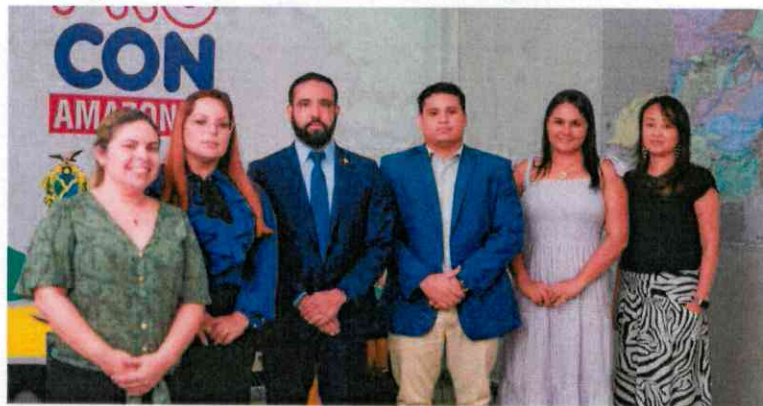


Adiante, durante o mês de maio, as redes de *fast food* foram advertidas a respeito da publicidade enganosa vinculada a alguns de seus produtos, que não teriam em sua composição o produto ao qual o nome fazia referência.



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

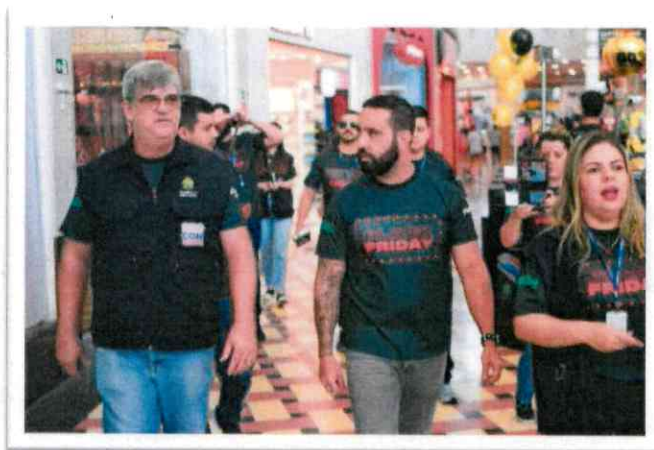




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Recentemente, já 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.





Já no final do mês de novembro e início do mês de dezembro, 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. Apesar de terem sido abrangidos diversos nichos 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.



## 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 novembro de 2022, o Departamento Jurídico de 1ª Instância acumulou **1.581** movimentações, realizando as seguintes atividades:

- ✓ 438 processos recebidos para manifestação;
- ✓ 021 processos encaminhados para PGE;
- ✓ 75 processos encaminhados para 2ª instância Jurídica;
- ✓ Expedição de 169 notificações;
- ✓ 145 decisões proferidas;
- ✓ 56 pareceres emitidos;
- ✓ 352 despachos elaborados;
- ✓ Confecção de 21 minutas de contratos e/ou portarias;
- ✓ 12 arquivamentos;
- ✓ Expedição de 46 memorandos;
- ✓ Expedição de 1 termo de revelia;
- ✓ Expedição de 43 termos de trânsito em julgado;
- ✓ Emissão de 202 Guias de Recolhimento de Multa.

### 5.2 Segunda Instância Jurídica

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





- ✓ 082 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, 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	195
2	Número de Manifestações resolvidas	195
3	Número de Atendimento diversos	3653

## 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.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



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.

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.

*[Handwritten signature]*

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM  
Avenida André Araújo, 1.500-Aleixo  
Fone: (92) 3215-4010  
Manaus-AM-CEP 69060-000

**PROCON**  
AMAZONAS



## 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 **69.020** atendimentos diretos ao cidadão, realizadas **6.591** audiências de conciliação, articuladas **6.245** fiscalizações e processadas **4.043** manifestações junto à Ouvidoria, além de inúmeras outras atividades. No total, até o mês de novembro/2022, o PROCON/AM contabilizou **123.190** ações destinadas à conscientização social e à efetivação de políticas públicas consumeristas.

Por fim, destacamos que, mesmo diante de uma apuração parcial de atividades, já é possível afirmar que as metas traçadas para o ano de 2022 foram atingidas, superando em 33%, até o presente momento, o quantitativo previsto para o ano, resultado que evidencia um trabalho harmonioso entre os servidores do PROCON/AM e servidores de outros órgãos e Secretarias parceiras.

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*  
**SASHA CAMILO SUANO d'ALBUQUERQUE VEIGA**

Diretora Técnica do PROCON/AM



## 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





## Relatório de Gestão do ano de 2022, 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 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 2022;
- 1.4 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 2022

Observados os fatos trazidos no tópico 1 - **Informações Preliminares**, exponho a estatística das manifestações recebidas durante a gestão de 2022:

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
1	Manifestações Abertas FalaBr	6	7	4	2	26	17	15	29	20	31	28
2	Manifestações Respondidas FalaBR	6	7	4	2	26	17	15	29	20	31	28
3	Solicitações Abertas e-Sic	1	0	1	0	0	2	2	1	3	0	0
4	Solicitações Respondidas e-Sic	1	0	1	0	0	2	2	1	3	0	0
5	Atendimentos Diversos	306	338	447	354	399	401	322	317	297	240	232
6	Audiências Públicas											
7	<b>TOTAL DA OUVIDORIA</b>	<b>320</b>	<b>352</b>	<b>457</b>	<b>354</b>	<b>451</b>	<b>439</b>	<b>356</b>	<b>377</b>	<b>343</b>	<b>302</b>	<b>288</b>

Item	DISCRIMINAÇÃO	Total
1	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS	672
2	WHATSAPP	333
3	E-MAIL OUVIDORIA	2.642
	<b>Total</b>	<b>3.647</b>
<b>ATENDIMENTO POR SETORES</b>		
4	ENVIADAS AO ATENDIMENTO	3.233
5	ENVIADAS A FISCALIZAÇÃO	275
6	ENVIADAS AO NUCLEO DE SUPERENDIVIDAMENTO	21
7	ENVIADAS AO GABINETE	26
8	ENVIADAS A DPTEC	75
9	ENVIADAS A DECON	17
	<b>ENVIADAS POR SETORES</b>	<b>3.647</b>
10	SERVIÇOS ESSENCIAIS (ENERGIA E ÁGUA)	584
11	SUPERMERCADOS/COMERCIOS	111
12	INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	534
13	PLANO DE SAUDE	78
14	INSTITUIÇÕES DE ENSINO	247
15	PASAGENS AÉREAS; TURISMO	97
16	TELEFONIA; INTERNET; TV	449
17	PRODUTOS	578
18	SERVIÇOS DIVERSOS	969
	<b>ENTRADAS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>3.647</b>







# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

O relatório oficial com os pontos recorrentes, motivos das manifestações apresentadas e providências adotadas acerca da atividade da Ouvidoria e do PROCON/AM será enviado, em janeiro de 2023, para o Diretor-Presidente da autarquia e posteriormente publicado no sítio eletrônico deste Instituto.

Manaus, 27 de dezembro de 2022.

  
ANA BEATRIZ DUQUE JOHNSON CAETANO  
Ouvidora do PROCON/AM

