



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO

# RELATÓRIO DE GESTÃO

# PROCON

## AMAZONAS

**2023**

[www.procon.am.gov.br](http://www.procon.am.gov.br)  
[twitter.com/ProconAM](https://twitter.com/ProconAM)  
[instagram.com/procon\\_amazonas](https://instagram.com/procon_amazonas)  
[facebook.com/ProconAmazonas](https://facebook.com/ProconAmazonas)

[gabsec.procon@procon.am.gov.br](mailto:gabsec.procon@procon.am.gov.br)  
Fone: (92) 3215-4010  
Avenida André Araújo, 1500 –  
Aleixo. Manaus-AM.  
CEP: 69060-000

Instituto de  
**Defesa do Consumidor**  
**PROCON-AM**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Este relatório visa dar publicidade a atuação do PROCON no período compreendido entre os meses de janeiro e dezembro de 2023. Estão registrados os dados relacionados às atribuições da autarquia, bem como as demais atividades executadas pelo Instituto ao longo do ano.

## 1. DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO

Em 2023, o Departamento de Atendimento contabilizou 68.549 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 1.433 registros envolvendo atendimentos para simples consulta, 156 atendimentos preliminares (nos quais o problema foi dirimido imediatamente) e 8.023 envios de CIP - Carta de Informações Preliminares, destinadas às empresas nos casos em que o atendimento preliminar não foi exitoso. Além disso, foram homologados 199 acordos no retorno da CIP, abertos 3.305 processos administrativos e contabilizados 21.987 atendimentos não presenciais (por e-mail e telefone) oriundos da capital e do interior do estado.

Destaca-se que, visando dar celeridade ao trâmite processual e aumentar o índice de acordo nas demandas administrativas, no mês de dezembro o Instituto passou a realizar as audiências de conciliação diretamente no Departamento de Atendimento. O feito segue ainda em fase de adaptação, porém, com toda a expectativa de sucesso para ano de 2024.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 1.1 Mutirões de negociação

Ao longo do ano de 2023, nos meses de março, julho e agosto, o Instituto participou de 3 mutirões voltados à negociação de dívidas e à orientação financeira, sendo um deles promovido por iniciativa conjunta entre os Procons de todo o país, a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN e a Secretaria Nacional do Consumidor- SENACON.



A autarquia também promoveu duas edições do “Feirão Lima Nome”, evento já tradicional entre os amazonenses. Na primeira edição, realizada no período de 13 a 24 de março, mais de 8 mil pessoas renegociaram suas dívidas junto às Concessionárias de água e energia, usufruindo de descontos de até 90%. O Feirão foi um grande sucesso e obteve enorme

repercussão, recebendo cobertura da mídia nacional. Já a segunda edição, realizada entre os dias 16 e 20 de outubro e igualmente exitosa, foi voltada apenas ao atendimento dos consumidores que não conseguiram renegociar seus débitos junto à AMAZONAS ENERGIA no primeiro “Feirão Lima Nome”.

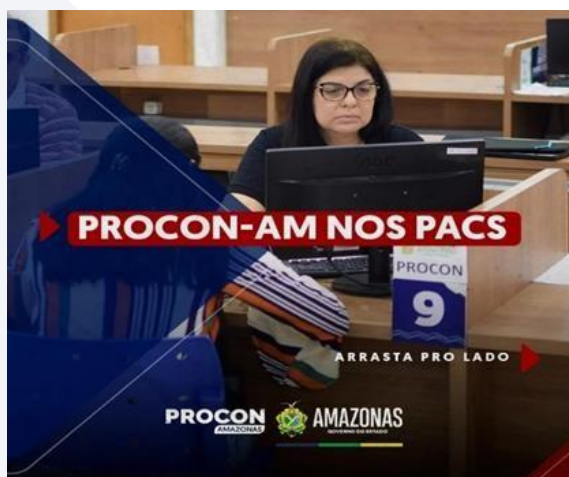


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 1.2 Atendimento itinerante

A convite da Câmara Municipal, o PROCON/AM participou da ação “**Câmara Cidadã**”, que realizou atendimento itinerante na zona leste da capital, garantindo que o público pudesse usufruir dos serviços oferecidos pelo PROCON/AM, mesmo fora da sede do Instituto.



Visando facilitar o acesso da população e fortalecer a defesa do consumidor, o Governo do Estado do Amazonas, por intermédio da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC, inaugurou novos guichês de atendimento do PROCON no PAC STUDIO 5, PAC ITACOATIARA, PAC MANACAPURU e PAC PARINTINS.

## 2. NÚCLEO DE APOIO AO SUPERENDIVIDADO - NAS

O Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS realizou em 2023 mais de dez mil atendimentos<sup>1</sup> voltados à orientação, educação financeira e renegociação de dívidas de consumidores em delicada situação econômica.



<sup>1</sup> No total, 10.148 (dez mil cento e quarenta e oito) atendimentos.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Dentre as inúmeras ações executadas pelo NAS, uma das mais relevantes foi o “**Renegocia**”, um mutirão de negociação organizado pela SENACON<sup>2</sup> com o objetivo de prevenir o superendividamento e auxiliar os consumidores inadimplentes na quitação de seus débitos.



### 3. DEPARTAMENTO PROCESSUAL-TÉCNICO

#### 3.1 Setor de Conciliação

Integrante do Departamento Processual-Técnico, o setor de Conciliação realizou **6.290** audiências conciliatórias das quais **1.277** resultaram em acordo firmado ainda durante a primeira intermediação feita pelo PROCON/AM.

### 4. DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

O Departamento de Fiscalização do PROCON/AM lavrou, entre janeiro e dezembro de 2023, **359** Autos de Constatação, **296** Autos de Infração (que impõem aos autuados as sanções cabíveis, dentre as quais multa), **43** Termos de Apreensões e **2** Termos de Depósito. Além disso, foram expedidas **837** notificações e **439** pareceres.

Durante todo o ano, o Departamento realizou **1.037** ações de orientação relacionadas aos mais diversos ramos, como concessionárias de serviços essenciais (abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica), operadoras de telefonia e internet, agências bancárias, instituições de ensino, postos de combustível, supermercados, companhias aéreas e planos de saúde.

<sup>2</sup> Vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 4.1 Fiscalizações e ações diversas na capital do Estado

Iniciando o ano, o Instituto realizou a pesquisa de preço de material escolar por meio da qual pôde constatar que o aumento chegou a 15% em alguns itens quando comparados ao ano anterior.

Ainda em janeiro, a fim de apurar denúncias relacionadas ao reajuste nos valores das passagens fluviais, o PROCON/AM intensificou as fiscalizações em embarcações no Porto da Ceasa. Não foram encontradas irregularidades nos valores, porém, as empresas de transporte foram alertadas acerca da necessidade da implementação de melhorias na qualidade do serviço e acomodação de passageiros.



Em fevereiro, o PROCON/AM participou do “Carnaval na Floresta” (promovido pelo Governo do Estado) apresentando a **campanha “Com o Direito do Consumidor não se brinca”**. A ação visava chamar atenção do consumidor para possíveis irregularidades na venda de adereços, fantasias, ingressos e até mesmo pacotes de viagem.

Adiante, já no mês de maio, a Autarquia intensificou as fiscalizações em postos de combustível, integrando o **“Mutirão do Preço Justo”** promovido em todo o país por iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Outra pauta de grande repercussão foi o reajuste anual dos planos de saúde. À época em que os preços sofreram alteração, o PROCON/AM promoveu uma campanha para conscientizar a população sobre o percentual máximo de aumento autorizado pela Agência Nacional de Saúde - ANS.

Em julho, diante alta no preço dos combustíveis, o PROCON/AM voltou a intensificar as fiscalizações em postos, analisando notas fiscais de compra e venda para apurar eventual abusividade no aumento repassado ao consumidor.



Seguindo a mesma temática, em julho o Instituto participou também da operação “**Cartel Zero**”, coordenada pela Polícia Federal. A ação foi idealizada com o intuito de combater as fraudes nos postos de combustível e coibir a prática de combinação de preços entre os fornecedores e/ou limitação da quantidade de produto disponibilizado no mercado. Além do PROCON/AM e da Polícia Federal, a operação contou ainda com o apoio da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis, a ANP.



Em agosto, após o cancelamento repentino de inúmeros pacotes viagem comercializados pela “123 Milhas”, o PROCON/AM notificou a empresa para que apresentasse esclarecimentos acerca da interrupção do serviço. Paralelamente, o Instituto cobrou também que a “123 Milhas” informasse os canais de atendimento estavam sendo oferecidos à população, além das opções de ressarcimento e/ou remarcação ofertadas aos clientes afetados.

[www.procon.am.gov.br](http://www.procon.am.gov.br)  
[twitter.com/ProconAM](https://twitter.com/ProconAM)  
[instagram.com/procon\\_amazonas](https://instagram.com/procon_amazonas)  
[facebook.com/ProconAmazonas](https://facebook.com/ProconAmazonas)

[gabsec.procon@procon.am.gov.br](mailto:gabsec.procon@procon.am.gov.br)  
Fone: (92) 3215-4010  
Avenida André Araújo, 1500 –  
Aleixo. Manaus-AM.  
CEP: 69060-000

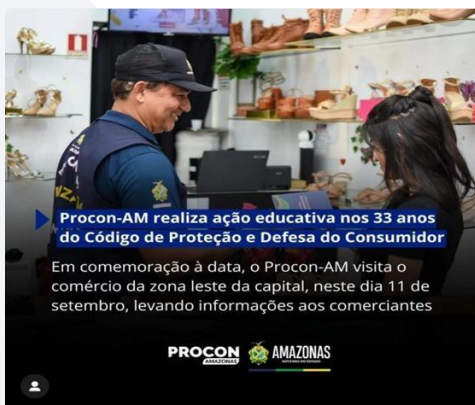
Instituto de  
**Defesa do Consumidor**  
**PROCON-AM**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

O mês de setembro foi marcado por uma série de parcerias entre o PROCON/AM e demais órgãos e secretarias estaduais. Inicialmente, em conjunto com a ARSEPAM<sup>3</sup> e a SEJUSC<sup>4</sup>, o Instituto realizou uma fiscalização no transporte intermunicipal de passageiros para verificar se o direito das Pessoas com Deficiência (PcD) à gratuidade estava sendo respeitado.



Ato contínuo, para comemorar os 33 anos de vigência do Código de Defesa do Consumidor, em 11 de setembro o PROCON/AM realizou uma blitz educativa no comércio na zona leste da capital, distribuindo folders informativos e entregando exemplares do CDC aos consumidores e fornecedores.

Ainda em setembro, dessa vez em parceria com a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas – ALEAM, o Instituto de Defesa do Consumidor atuou a operadora Unimedfama pela interrupção na prestação de serviços terapêuticos a pacientes com Transtornos Globais de Desenvolvimento.



<sup>3</sup> Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas.

<sup>4</sup> Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Após o recebimento de inúmeras denúncias relacionadas à falta de assistência aos pacientes e à suspensão de pagamento às clínicas terceirizadas de fisioterapia (o que teria desencadeado a descontinuação do tratamento dos pacientes), o PROCON/AM autuou a Unimedfama por falha na prestação do serviço e determinou que a empresa adequasse seu procedimento a fim de que os usuários do plano de saúde não fossem prejudicados.



Ao longo do mês de novembro a equipe do PROCON/AM promoveu a operação **Black Friday** em *shoppings* e estabelecimentos de rua localizados no centro da cidade. As fiscalizações foram realizadas com o objetivo de orientar os comerciantes acerca da necessidade de transparência e clareza na divulgação das promoções tradicionalmente realizadas durante o período.

Em dezembro, em ação específica voltada à defesa da saúde e segurança da população, o PROCON/AM autuou a empresa Fábrica de Eventos após constar que ela estava violando o direito do consumidor de levar sua própria garrafa de água a eventos culturais de grande porte, incorrendo em conduta abusiva e contrária às determinações da SENACON.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 4.2 Fiscalizações e ações diversas nos municípios do interior do estado

Em relação ao interior do estado, o PROCON realizou 6 ações de fiscalização e orientação, contemplando os municípios de Itacoatiara, Presidente Figueiredo, Parintins, Careiro da Várzea, Manacapuru e Nhamundá. A despeito de terem sido abrangidos diversos nichos do mercado, os principais focos foram agências bancárias, supermercados e postos de combustível, tópicos recorrentes entre as reclamações e denúncias feitas pelos consumidores.

No que tange ao município de Parintins, mais especificamente durante o período do 56º Festival Folclórico, a equipe do Instituto de Defesa do Consumidor (PROCON/AM) atuou na fiscalização do comércio de rua e na orientação e distribuição de material informativo para comerciantes locais e turistas.



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

## 5. DEPARTAMENTO JURÍDICO

A atuação do PROCON/AM é voltada à implementação de políticas públicas destinadas aos consumidores, políticas estas cujo descumprimento, não raro, culminana 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.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 5.1 Primeira Instância Jurídica

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2023, o Departamento Jurídico de 1ª Instância acumulou **2.108** movimentações, realizando as seguintes atividades:

- 349 processos recebidos para manifestação;
- 29 processos encaminhados para PGE;
- 101 processos encaminhados para a 2ª Instância Jurídica;
- 302 notificações expedidas;
- 265 decisões proferidas;
- 13 pareceres emitidos;
- 506 despachos elaborados;
- 7 minutas de contratos e/ou portarias confeccionadas;
- 60 processos arquivamentos por pagamento;
- 109 memorandos elaborados;
- 81 termos de trânsito em julgado expedidos e
- 286 Guias de Recolhimento de Multa emitidas.

## 5.2 Segunda Instância Jurídica

De janeiro a dezembro de 2023, as atividades executadas pela Assessoria Jurídica de 2ª Instância foram:

- 200 decisões proferidas;
- 77 processos enviados para PGE;
- 80 processos arquivados após recebimento de pagamento;
- Processos arquivados por motivos diversos.

## 6. OUVIDORIA

Responsável por receber, analisar e encaminhar aos departamentos competentes as dúvidas, denúncias, críticas, sugestões, reclamações e elogios



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

endereçados ao PROCON/AM, a Ouvidoria registrou em 2023 os seguintes índices de atendimento:

ATENDIMENTO OUVIDORIA	
Número de Manifestações respondidas pela plataforma Fala BR	316
Número de Manifestações respondidas pela plataforma E-sic	9
Número de Atendimento realizados por outros meios	2.823

## 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 ênfase:

Em janeiro de 2023, atendendo a um convite da Secretaria Nacional do Consumidor, o Diretor-Presidente do PROCON/AM participou da 1ª Reunião entre integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), realizada em Brasília, na sede do Ministério da Defesa. Abordando pautas relevantes para a população do Amazonas, o Presidente destacou a má qualidade do serviço de telefonia prestado aos municípios do interior do estado; o preço exorbitante cobrado pelo transporte de mercadoria vendidas no comércio eletrônico, cujo envio geralmente é gratuito para todo os outros estados; os altos valores de passagens aéreas intermunicipais, interestaduais e internacionais; a precariedade do fornecimento de energia elétrica para os municípios do interior, dentre outros temas.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Outra ação de grande repercussão foi a visita feita pelo senhor Marcio Lira, representante da ENEVA BRASIL, para tratar sobre a regulamentação do mercado de gás e expor os novos projetos da empresa relacionados à área socioambiental do estado do Amazonas.



Ainda em 2023, o Diretor-Presidente do PROCON/AM, Jalil Fraxe, esteve reunido como a Desembargadora Nélia Caminha, Presidente do no Tribunal de Justiça do Amazonas - JAM, para discutir melhorias nos termos do Acordo de Cooperação firmado entre o Instituto e o Poder Judiciário estadual.

Visando o fortalecimento de parcerias entre órgãos e instituições de que atuam na seara consumerista, PROCON/AM e ALEAM firmaram Termo de Cooperação Técnica para viabilizar que os funcionários da Assembléia Legislativa recebessem o treinamento necessário à operação do sistema utilizado pelo PROCON no processamento das demandas.



Destaca-se, ainda, uma importante reunião entre a equipe do PROCON/AM e o Superintendente de Fiscalização da ANP, durante a qual foi discutido um planejamento de ação conjunta entre as instituições.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Em agosto, a Diretora Administrativo-Financeira do PROCON/AM, Cíntia Alencar, participou do XII Congresso Nacional de Secretários de Estado da Administração Pública, o CONSAD, realizado em Brasília e presidido pelo Secretário de Administração e Gestão do Estado do Amazonas, Fabrício Barbosa. O evento, cuja duração foi de três dias, reuniu secretários de administração e funcionários servidores públicos e Secretários

de todo o país para tratar de temas como diversidade na gestão pública, competitividade nos estados e municípios e sustentabilidade. Na ocasião, a Diretora foi acompanhada pela Chefe de Gabinete do Instituto e por outros servidores integrantes do Departamento Administrativo-Financeiro.



Merece destaque também a reunião realizada com os gerentes regionais do Banco do Brasil e da operadora de telefonia CLARO, que se dispuseram a implementar, em parceria com o Instituto, melhorias nos serviços prestados à população do Estado do Amazonas, sobretudo aos cidadãos residentes nos municípios do interior.

Finalmente, não se pode deixar de mencionar que, no mês de novembro, a equipe do PROCON/AM foi contemplada com um importante treinamento ministrado por integrantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar, a ANS. Com objetivo de capacitar os servidores e conscientizar a população acerca das atividades desenvolvidas pela agência reguladora, o projeto “**ANS COM VOCÊ**” estabeleceu uma parceria inédita com Procons municipais e estaduais distribuídos entre 12 cidades nas cinco regiões do país, sendo o Amazonas o segundo estado a receber o treinamento.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023, 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 **142.784** atendimentos diretos ao cidadão, realizadas **6.290** audiências de conciliação, articuladas **8.933** fiscalizações e processadas **3.148** manifestações junto à Ouvidoria, além de inúmeras outras atividades.

Diante dos números acima indicados, frisa-se que todas as metas traçadas para o ano de 2023 foram atingidas, o que evidencia a confiança que a população deposita no trabalho desempenhado pelo Instituto.

A despeito dos resultados positivos obtidos, existem ainda vários desafios a serem superados, como por exemplo a necessidade de expansão do quadro de servidores. Nesse cenário, em **2024** a equipe do PROCON/AM continuará trabalhando para promover a defesa do consumidor amazonense e fazer valer seus legítimos direitos, atuando com obstinação tanto na capital quanto no interior do Estado.

Manaus, 27 de fevereiro de 2024.

(assinado digitalmente)

**SASHA CAMILO SUANO D'ALBUQUERQUE VEIGA**

Diretora Técnica do PROCON/AM

(assinado digitalmente)

**JALIL FRAXE CAMPOS**

Diretor-Presidente do PROCON/AM