



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



RELATÓRIO DE GESTÃO

PROCON

AMAZONAS

2024

www.procon.am.gov.br
twitter.com/ProconAM
instagram.com/procon_amazonas
facebook.com/ProconArr



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

Instituto de
Defesa do Consumidor
PROCON-AM



Este relatório visa dar publicidade a atuação do PROCON no período compreendido entre os meses de janeiro e dezembro de 2024. 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 2024, o Departamento de Atendimento contabilizou **66.426** 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 1.160 registros envolvendo atendimentos para simples consulta, 199 atendimentos preliminares (nos quais o problema foi dirimido imediatamente), 7.254 envios de CIP - Carta de Informações Preliminares, destinadas às empresas nos casos em que o atendimento preliminar não foi exitoso. Além disso, foram realizadas 593 audiências exitosas (com celebração de acordo), abertos 2.620 processos administrativos e contabilizados 11.826 atendimentos não presenciais (por e-mail e telefone) oriundos da capital e do interior do estado.

1.1 Conciliações

Foi também em 2024 que o PROCON/AM enfrentou uma significativa adaptação marcada pela implementação de uma nova abordagem nas audiências, que passaram a ser realizadas diretamente no Departamento de Atendimento.

A iniciativa inovadora foi recebida com entusiasmo tanto por consumidores quanto por advogados, que destacaram a celeridade conferida aos trâmites administrativo-processuais. A mudança otimizou o fluxo de atendimento, reduzindo o tempo de espera e agilizando a resolução de





conflitos. Mesmo com todos os desafios inerentes à mudança (inclusive as mudanças na estrutura física da sede do PROCON/AM), o setor de Conciliação conseguiu realizar 1.331 audiências conciliatórias. Superado o período de adaptação, a expectativa é que o número cresça em pelo menos 20% em 2025.

1.2 Mutirões de negociação

A autarquia também promoveu a terceira edição do "Feirão Limpa Nome", um evento já tradicional entre os amazonenses. Realizado na sede do Instituto entre os dias 11 e 15 de março, o evento proporcionou a mais de 2.500 pessoas a oportunidade de renegociar suas dívidas com as concessionárias de água e energia elétrica, garantindo descontos de até 90% sobre os débitos.



1.3 Atendimento itinerante

Repetindo o sucesso de 2023, no ano de 2024 o PROCON/AM voltou a participar da ação **"Câmara Cidadã"**, promovida pela Câmara Municipal de Manaus. A 4ª edição do evento aconteceu no mês de abril, no Sambódromo, e garantiu que a população da capital amazonense tivesse acesso gratuito a mais de 170 serviços.



Ainda durante 2024, visando fortalecer a defesa do consumidor e ampliar a rede de atendimento à população, o Governo do Estado do Amazonas retomou as atividades do **Governo Presente**, projeto no qual o PROCON/AM marcou presença em 10 edições realizadas ao longo ano.

Outra grande ação de atendimento itinerante que merece destaque é o evento **"Transformando Vidas"**, idealizado pelo Governo do Estado e organizado pela Secretaria Executiva do Trabalho e Empreendedorismo em comemoração ao Dia do Trabalhador. Além do balcão de atendimento ao consumidor, os cidadãos que compareceram à sede Sine Amazonas (na Galeria +, zona centro-sul) foram contemplados com serviços como balcão de empregos, procedimentos estéticos, testagem para Covid-19 e atendimento da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.





Finalmente, não se pode deixar de mencionar a 1ª edição do “**Feirão Amazonas Meu Lar**”, executado pela Secretaria Estadual de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano - SEDURB, pela Superintendência de Habitação do Amazonas - SUHAB, pela Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE e pela Secretarua de Estado das Cidades e Territórios - SECT. O feirão compõe o rol de políticas estaduais de habitação e regularização fundiária, e tem como objetivo atender as mais de 50 mil famílias aptas a receberem os benefícios habitacionais oferecidos. Durante o evento o PROCON/AM realizou mais de 400 atendimentos¹.

2. NÚCLEO DE APOIO AO SUPERENDIVIDADO - NAS

Em 2024, o Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS se consolidou como grande aliado da população no processo renegociação de dívidas e reorganização financeira. O aumento expressivo da demanda fez com que o os atendimentos do NAS durante o primeiro semestre de 2024 superassem em 520% a quantidade de atendimentos realizados durante o mesmo período do ano anterior, o que representou mais de 5.000 (cinco mil) atendimentos apenas entre os meses de janeiro e julho²!



No total, o Núcleo de Apoio ao Superendividado realizou 12.064 atividades em 2024, das quais mais de 11.000 foram atendimentos direto ao público.

¹ Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br/procon-am-realiza-mais-de-400-atendimentos-no-1o-feirao-amazonas-meu-lar/>

² No total, 5.264 atendimentos. Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br/em-seis-meses-procon-am-realiza-mais-de-5-mil-renegociacoes-de-superendividados/>





3. DEPARTAMENTO PROCESSUAL-TÉCNICO

Antes incumbido da realização de audiências, o Departamento Processual – Técnico (DPTEC) foi remodelado e passou a ser responsável pelo envio de notificações e controle do arquivo documental e processual do Instituto. No exercício de suas novas funções, o DPTEC alcançou os seguintes índices:

ATIVIDADES REALIZADAS PELO DEPARTAMENTO PROCESSUAL-TÉCNICO	
Notificações enviadas	1.160
Controle de armazenamento processual	7.036
Processos digitalizados e inseridos no SIGED	5.327

4. DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

O Departamento de Fiscalização do PROCON/AM lavrou, entre janeiro e dezembro de 2024, **347** Autos de Constatação, **207** Autos de Infração (que impõem aos autuados as sanções cabíveis, dentre as quais multa) e 7 Termos de Depósito. Além disso foram expedidas **668** notificações e proferidos **367** pareceres.

Durante todo o ano, o Departamento trabalhou intensamente em atividades voltadas à população, acumulando **614** ações de orientação relacionadas aos 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 e hospitais.





4.1 Fiscalizações na capital do Estado

Em janeiro de 2024, além da já tradicional pesquisa de preço de material escolar, o PROCON intnsificou as ações de orientação aos pais e instituições de ensino, sobretudo em relação aos materiais que, por força de lei, não poderiam ser exigidos dos docentes.



Ainda em janeiro, especificamente entre os dias 8 e 12, o PROCON iniciou uma série de fiscalizações em postos de combustíveis para averiguar possível abusividade nos preços, que foram majorados mesmo após o anúncio de redução de valores feito pela Refinaria da

Amazônia (REAM). No ato, mais 60 postos foram monitorados pelos fiscais do PROCON/AM em conjunto com a 81ª Promotoria de Justiça Especializada em Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Amazonas, com a Delegacia Especializada em Crimes Contra o Consumidor (DECON/AM) e com a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas – CDC/ALEAM. A ação coordenada contou também com a participação ativa da Agência Nacional do Petróleo – ANP.

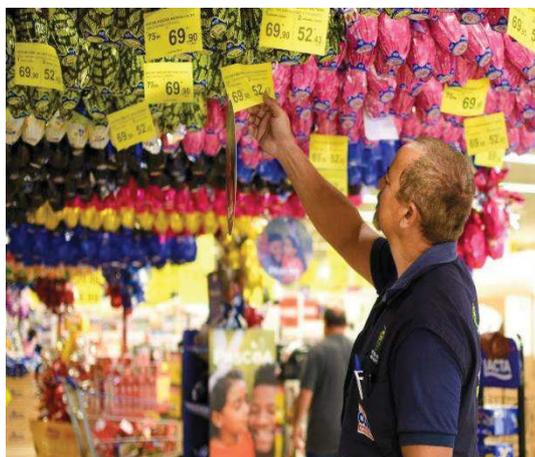




Em fevereiro, o Instituto de Defesa do Consumidor participou do Carnaval da Pessoa Idosa, promovido pela Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC. Além de oferecer orientação a foliões e fornecedores, a participação do PROCON foi direcionada no sentido de reforçar o compromisso da autarquia com a promoção do bem-estar da população idosa, que teve acesso a informações sobre seus direitos enquanto consumidores.

No mês de março, duas ações merecem ser destacadas. A primeira delas está relacionada à fiscalização da rede hoteleira da capital, realizada pelo PROCON em parceria com a AmazonasTur. Com o intuito de assegurar uma relação justa e equilibrada (tanto para os turistas quanto para os moradores locais), a fiscalização nos hotéis da capital investigou o cumprimento das normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis, abrangendo aspectos como higiene, segurança, informações claras sobre preços e serviços, e acessibilidade.

A segunda ação memorável do mês de março se refere à pesquisa de preço dos itens mais procurados no período da Páscoa, como chocolates, ovos de Páscoa e pescados. O levantamento foi realizado entre os dias 18 e 22 de março, e passou por estabelecimentos comerciais de sete redes de supermercados que atuam na



capital. A comparação mostrou que o preço de alguns produtos da mesma marca variava em mais de 225% de um estabelecimento para o outro, fator que chamou bastante atenção da população.





Já em abril, a atuação do Instituto de Defesa do Consumidor ganhou notoriedade em decorrência da notificação endereçada ao Amazonas Futebol Clube, que foi compelido a prestar esclarecimentos acerca dos ingressos para o jogo do clube contra o time

do Flamengo. Além de informações sobre a composição do preço dos *tickets*, o Amazonas FC foi questionado também sobre a disponibilidade de assentos para pessoas com deficiência e seus acompanhantes e sobre a liberação da entrada de torcedores portando alimentos e garrafas com água.

Ainda no mesmo mês, é necessário recordar que o PROCON teve duas outras ações de grande repercussão: a notificação de lojas de materiais de construção para que se manifestassem sobre as irregularidades identificadas pela Federação das Indústrias do Estado do Amazonas - FIEAM em diversos lotes de tijolo, e a notificação da concessionária Amazonas Energia pelo "apagão" simultâneo nos municípios de Manaus, Iranduba, Manacapuru e Presidente Figueiredo.



Maio foi marcado por ações voltadas ao turismo de forma geral. Inicialmente, o PROCON e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas – ARSEPAM realizaram juntos a fiscalização do transporte fluvial para o município de Parintins, cujas passagens, segundo denúncias da população, estavam sendo vendidas por um preço bem acima do praticado. Já a segunda ação adotou um viés diferente, promovendo a orientação de consumidores que recorreram ao transporte rodoviário para viajar durante o feriado de *Corpus Christi*.



Já no mês de junho, em parceria com a A Polícia Militar do Amazonas – PMAM, o PROCON apreendeu 4 toneladas de alimentos impróprios para o consumo. Os policiais militares do 1º Batalhão de Choque receberam a denúncia de que uma residência localizada no Tarumã estava sendo utilizada como abrigo para criminosos. Ao chegarem ao local, encontraram uma grande quantidade de produtos mal armazenados e constataram que muitos materiais apresentavam remarcação dos prazos de validade. Após flagrarem a ação criminosa, os policiais militares acionaram o PROCON para que fosse feita a identificação e descarte dos produtos, dentre os quais estavam pacotes de leite, café, óleo, biscoito, energético e ketchup.





No mesmo mês, o Instituto de Defesa do Consumidor autuou um hospital privado devido à demora no atendimento de crianças com transtorno de desenvolvimento, em especial com Transtorno do Espectro Autista (TEA). A



ação foi motivada por denúncias de cerca de 40 mães, que alegaram que o hospital não estava fornecendo tratamento terapêutico para seus filhos, além de estar dificultando o agendamento de consultas médicas para acompanhamento dos pacientes. A ação resultou na aplicação de multa de mais de R\$2.000.000,00 (dois milhões de reais) à rede hospitalar³.

Ainda no primeiro semestre de 2024, destacam-se:



11 de junho de 2024 | 13:06

Procon-AM autua supermercado por venda de peixe com peso diferente entre balanças e com preço do produto elevado



19 de junho de 2024 | 08:45

Procon-AM notifica companhia aérea por impedir o embarque de dois cães de apoio emocional

³ Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br/procon-am-aplica-multa-de-mais-de-r-2-milhoes-em-operadora-de-plano-de-saude-por-negar-terapia-a-criancas-portadoras-de-tgd/>





Iniciando o segundo semestre de 2024, após a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação do Amazonas – SEDECTI denunciar o aumento abusivo no preço cobrado pelos



contêineres (transporte de carga), o PROCON notificou as transportadoras *MSC* e *Maersk* para que prestassem esclarecimentos sobre o aumento da “taxa de pouca água”, cobrança acrescida aos preços nos períodos de seca nos rios amazônicos. Conforme a denúncia, o aumento da tarifa ocorreu antes do período crítico da seca e evidenciou um contraste em relação ao ano anterior, quando as sobretaxas foram aplicadas somente em outubro, a um custo de US\$ 2 mil por contêiner. À época da fiscalização, a *MSC* havia estabelecido uma tarifa de US\$ 5 mil por contêiner, equivalente a R\$27,8 mil, a *Maersk* havia fixado a cobrança em US\$5,9 mil, ou R\$32,8 mil.



Ainda em julho, dando início à “Operação Preço Justo”, o PROCON fiscalizou mais de 100 postos de combustível com o objetivo de coibir o aumento abusivo de preços. A ação foi aconteceu após o preço do refino saltar de R\$ 6,29 para R\$ 6,89, revelando um aumento repentino de R\$ 0,60 centavos por litro da gasolina. O fato chamou a atenção do Instituto por contrastar com a redução anunciada pela Refinaria da Amazônia (Ream), que baixou o preço do refino da gasolina de R\$ 3,51 para R\$ 3,46.





Adiante, atendendo a uma solicitação do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, o PROCON notificou a empresa Café do Norte para prestar esclarecimentos sobre a venda de café com irregularidades em sua composição. De acordo com a documentação enviada pelo MAPA, das 168 amostras coletadas pelo Ministério,

14 apresentaram impurezas, dentre as quais estavam as amostras oriundas dos lotes 01, 02 e 11 do Café do Norte, todas comercializadas no estado do Amazonas.

Em setembro, a ação de maior visibilidade foi, sem dúvida, a “Operação Recupera Fone”, executada pelo Governo do Estado do Amazonas por meio da parceria entre Secretaria de Segurança Pública – SSP, Polícia Civil do Amazonas, Polícia Militar do Amazonas e órgãos de fiscalização da seara consumerista, como o PROCON. Durante a ação, foram cumpridos mandados de busca e apreensão em inúmeras lojas localizadas em Manaus, o que culminou na interdição de alguns estabelecimentos. Na oportunidade, também foram fiscalizadas 40 bancas, fiscalizadas lojas de equipamentos eletrônicos, além da autuação em flagrante de uma pessoa que portava um aparelho de celular com restrição de roubo. Os produtos irregulares foram recolhidos e descartados.





Necessário relembrar, ainda, as seguintes fiscalizações⁴:



4 de setembro de 2024 | 15:07

Após denúncias, Procon-AM apreende 452 latas de leite em pó adulteradas na zona norte de Manaus



9 de setembro de 2024 | 10:36

Procon-AM notifica concessionária de energia após apagão de quase 10 horas em Manaus



10 de setembro de 2024 | 10:38

Procon-AM notifica concessionária de água após falta de abastecimento por mais de 24 Horas em Manaus



20 de setembro de 2024 | 17:12

Setembro Verde: Ação integrada do Governo do Estado fiscaliza gratuidade de passagens a pessoas com deficiência



14 de outubro de 2024 | 09:41

Dia das Crianças: Procon-AM alerta os pais sobre os direitos dos consumidores mirins em parques de diversões

⁴ Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br>





7 de novembro de 2024 | 13:24

Procon-AM orienta consumidores para compras seguras na Black Friday



18 de novembro de 2024 | 11:44

Black Friday: Procon-AM lança formulário de denúncias para combater possíveis práticas abusivas e fraudes

Respeitando a já tradicional programação da *Black Friday*, durante todo o mês de novembro a equipe do PROCON/AM realizou fiscalizações e ações de orientação em *shoppings* e lojas de rua no centro da cidade. O objetivo da operação foi orientar consumidores e comerciantes sobre a importância da transparência e da clareza na divulgação das promoções típicas desse período. Durante a fiscalização, duas lojas de departamento foram autuadas.

No primeiro estabelecimento, o PROCON constatou divergência nos preços divulgados. Enquanto a placa indicava que o preço promocional do produto era um, a etiqueta anexada ao item mostrava que o verdadeiro valor era outro. Já na segunda loja autuada, o Instituto observou que algumas peças de roupa estavam com sobremarcação do preço original, simulando um desconto de 50%, quando, na realidade, o desconto real era de apenas 30% em relação ao valor anterior.



Ainda em dezembro, o PROCON autuou um hospital e uma operadora de plano de saúde para que ambos prestassem esclarecimentos sobre a suspensão de atendimento ambulatorial de urgência e emergência. A fiscalização foi motivada por denúncias feitas nas redes sociais, por meio das quais os consumidores relataram dificuldades para obter atendimento.



Finalmente, nos últimos dias de 2024 o Instituto realizou fiscalizações em agências bancárias, aplicando multas por descumprimento à Lei das Filas, e em companhias aéreas, garantindo os direitos dos consumidores que tiveram seus voos cancelados sem aviso prévio⁵.

4.2 Fiscalizações no interior do Estado

O cronograma de fiscalizações no interior do Estado foi iniciado no mês de março, com os municípios de Silves e Itapiranga. Em seguida, nos meses de março e abril, os fiscais do PROCON se deslocaram para a Calha do Rio Madeira, onde passaram aproximadamente 30 dias atuando nos municípios de Humaitá, Manicoré, Novo Aripuanã, Apuí, Borba e Nova Olinda do Norte. A ação foi realizada em parceria com o Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas, o IPEM, responsável por ceder a embarcação que foi utilizada como meio de transporte e hospedagem dos servidores.

⁵ Disponível em: <https://www.procon.am.gov.br>





Relativamente aos municípios da Calha do Rio Madeira, as principais queixas dos consumidores estavam relacionadas ao valor do combustível, ao descumprimento da Lei das Filas e à cobrança indevida de taxas em compras feitas com o cartão do Auxílio Estadual.

Em Humaitá, o Instituto fiscalizou nove estabelecimentos que haviam sido denunciados pela população. Todos foram orientados quanto à ilegalidade da cobrança de taxas nas compras feitas com o cartão do Auxílio Estadual.



Além disso, três agências bancárias foram autuadas por descumprimento à Lei das Filas, situação se repetiu nos municípios de Borba, Manicoré e Novo Aripuanã. Entre as irregularidades que motivaram as autuações estavam a demora no atendimento e negativa de emissão de senhas para o público.

Outro interior contemplado com as fiscalizações foi o município de Parintins, visitado em duas oportunidades ao longo de 2024. No início do mês de junho, os fiscais do PROCON conduziram aproximadamente 15 inspeções em estabelecimentos como bancos, lojas e postos de gasolina. O objetivo da ação foi orientar fornecedores e indicar melhorias na prestação do serviço, especialmente na época que antecede o festival do município, período no qual as reclamações tendem a aumentar em decorrência da superlotação da ilha.





Ato contínuo, já na semana do 57º Festival de Parintins, os fiscais do Instituto de Defesa do Consumidor voltaram ao município para executar as atividades previstas no Plano de Ação Anual. Como de praxe, a equipe do Instituto de Defesa do Consumidor atuou na fiscalização do comércio de rua e na orientação de comerciantes locais e turistas. Em paralelo, no Turistódromo, o Instituto também realizou atendimento ao público com o intuito de sanar dúvidas, receber denúncias e distribuir material informativo.



5. DEPARTAMENTO JURÍDICO

O PROCON se dedica a implementar políticas públicas de proteção ao consumidor e fiscalizar a relação estabelecida entre consumidores e fornecedores. O descumprimento da legislação aplicável ao tema frequentemente resulta em sanções administrativas de diversas naturezas, como imposição de multa e até mesmo interdição dos estabelecimentos infratores.





Embora as punições se limitem ao âmbito administrativo, seguem um rigoroso processo legal, garantindo-se aos autuados o direito ao contraditório, à ampla defesa e ao duplo grau de jurisdição

5.1. Primeira Instância Jurídica

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2024, o Departamento Jurídico de 1ª Instância acumulou **2.185** movimentações, dentre as quais se destacam:

ATIVIDADES REALIZADAS PELA 1ª INSTÂNCIA JURÍDICA	
Processos recebidos para manifestação	178
Processos enviados à PGE	64
Processos encaminhados à 2ª instância Jurídica;	69
Notificações expedidas	279
Decisões proferidas	209
Notas técnicas produzidas	5

5.2 Segunda Instância Jurídica

De janeiro a dezembro de 2024, as principais atividades executadas pela Assessoria Jurídica de 2ª Instância foram:

ATIVIDADES REALIZADAS PELA 2ª INSTÂNCIA JURÍDICA	
Decisões proferidas	151
Processos enviados à PGE	114
Pareceres emitidos	68
Minutas elaboradas (contratos, editas e notas técnicas)	25

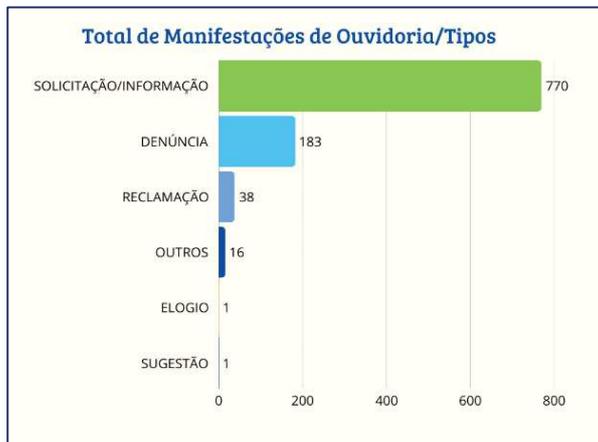




6. OUVIDORIA

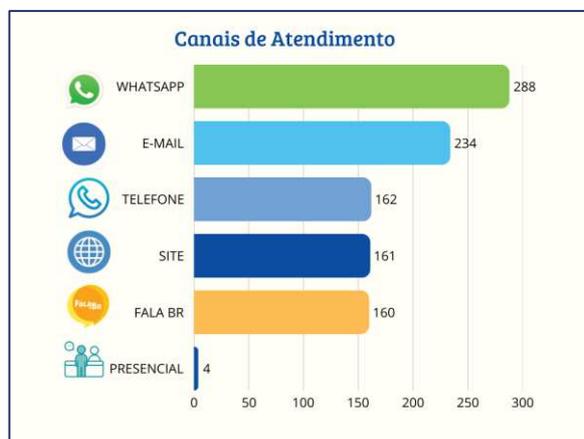
A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direta entre o cidadão e o PROCON/AM, recebendo e analisando solicitações de informação, dúvidas, denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios. Após análise, os registros são encaminhados aos departamentos competentes, garantindo respostas rápidas e propondo melhorias à Direção.

Em 2024, a Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor realizou 1.010 atendimentos distribuídos da seguinte forma: 770 solicitações/informações, 183 denúncias, 38 reclamações, 01 sugestão, 01 elogio e 16 atendimentos diversos que não se enquadram no escopo



convencional. Todas as ocorrências foram cuidadosamente analisadas e respondidas.

Dividindo o número de atendimentos de acordo com os canais utilizados pela população, chegou-se o seguinte resultado:





7. GABINETE

O Gabinete é responsável por ações administrativas de rotina e 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 trabalho do PROCON/AM.

O grande destaque de 2024 foi, sem dúvida alguma, o recebimento do “Selo Gestão de Qualidade” na categoria bronze, entregue ao PROCON AMAZONAS em decorrência de suas políticas internas eficientes e transparentes. O selo visa enaltecer gestores públicos comprometidos com o desenvolvimento do sistema de Controle Interno e com a constante melhoria do serviço prestado à população.



Concedida pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE/AM, a certificação avalia critérios como eficiência dos processos, a transparência na gestão e o compromisso com a ética e a responsabilidade. Ao receber o selo bronze, o PROCON teve a

confirmação de que está no caminho certo para aprimorar seus serviços e fortalecer a defesa dos direitos do consumidor no estado. O reconhecimento foi recebido pelos servidores como um incentivo para que a autarquia continue buscando a excelência em suas atividades, sempre com o objetivo de garantir a satisfação e a confiança da população.





Por ocasião da severa estiagem que assolou o Amazonas em 2024, o PROCON se reuniu com a equipe da Defesa Civil do Estado para participar da coordenação das ações de fiscalização e manutenção da qualidade dos serviços e

produtos oferecidos à população durante o período crítico. A junção de forças possibilitou que a população do Amazonas pudesse enfrentar a estiagem com maior segurança e confiança. Com um plano de ação coordenado, os dois órgãos se mostraram prontos para garantir que os serviços e produtos essenciais estivessem à altura das necessidades dos cidadãos.

Em reunião realizada na sede do Instituto de Defesa do Consumidor, o diretor-presidente do PROCON, Jalil Fraxe, e o Secretário de Estado titular da Secretaria de Energia, Mineração e Gás - SEMIG, Ronney Peixoto, debateram estratégias conjuntas para enfrentar os desafios impostos pela estiagem de 2024. A parceria teve como objetivo garantir a proteção dos direitos dos consumidores e assegurar a continuidade do fornecimento de energia e serviços essenciais durante a seca.





Finalmente, impende rememorar a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre PROCON e Ministério Público Estadual. Com objetivo de otimizar o fluxo de encaminhamento de

informações entre os celebrantes, o acordo servirá como importante instrumento de trabalho conjunto na defesa do amazonense.

8. CURSOS, CONGRESSOS, HOMENAGENS E DEMAIS ATIVIDADES

Visando oferecer um serviço de excelência à população do Amazonas, a equipe do PROCON está constantemente em busca de aprimoramento profissional, participando de cursos, *workshops* e seminários. Tal empenho por vezes é reconhecido pela sociedade, resultando no recebimento de homenagens e prêmios conquistados com muito esforço.

Nesse cenário, já nos primeiros dias de 2024 a equipe participou do Curso de Capacitação da Mulher Empreendedora, oferecido pelo Banco Itaú no auditório da Agência de Fomento do Estado do Amazonas.

Adiante, já no mês de março, o Instituto de Defesa do Consumidor marcou presença na 33ª Reunião de Alinhamento da Secretaria Nacional do Consumidor, a SENACON, realizada em Salvador. Na oportunidade, o PROCON foi representado por sua Diretora Administrativo-Financeira, Cíntia Alencar, e pela chefe de gabinete, Annalu Moraes.





Já em abril, em cerimônia realizada na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas - ALEAM, os fiscais do PROCON foram condecorados pelos relevantes serviços prestados à população, homenagem que foi recebida com muita emoção por todos os servidores.



No mês de julho, o Instituto de Defesa do Consumidor, representado por sua Diretora Técnica, Sasha Camilo Suano d'Albuquerque Veiga, marcou presença em dois eventos importantes na cidade do Rio de Janeiro/RJ: O II Congresso de Relações de Consumo - RIOCON,

realizado no dia 29/07 sob a coordenação do Ministério da Justiça e Segurança Pública com o apoio da Ordem dos Advogados do Brasil, seccional do Rio de Janeiro, e a 34ª Reunião Ordinária da SENACON, realizada no dia seguinte, 30/07. Durante a reunião, representantes dos Procons estaduais e municipais debateram temas como a organização do RENEGOCIA, políticas públicas direcionadas à proteção dos direitos dos consumidores no Brasil, regulamentação do comércio eletrônico, proteção e coleta de dados pessoais (especialmente em transações online), medidas de segurança voltadas à diminuição das violações à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, superendividamento, educação financeira, e formas de melhoria na atuação da ANEEL, ANATEL e demais Agências Reguladoras.





Ainda em 2024, os servidores do PROCON participaram do XIII Congresso Nacional de Secretários de Estado da Administração Pública, o CONSAD, realizado em Brasília. O evento, ocorrido entre os dias 20 e 22 de agosto, reuniu servidores públicos de todo o país para tratar de temas como desenvolvimento de políticas públicas eficientes, inovadoras, transparentes e alinhadas com as expectativas dos cidadãos.



Outros dois congressos nos quais os servidores do PROCON marcaram presença foram 5º Congresso Brasileiro de Compras Públicas, na cidade de Foz de Iguaçu/PR, e o 21º Congresso Brasileiro de Contabilidade, em Balneário Camboriú/SC.

De se destacar também a participação da ouvidora do PROCON, Fabiana Rocha, em dois importantes eventos brasileiros. O primeiro deles, o curso "Compreensão e Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na Prática", foi promovido pela ESASP entre os dias 29 de julho e 1º de agosto, abordando temas como os principais conceitos da LGPD, sua aplicação prática no setor público, medidas de segurança, tratamento de dados pessoais e responsabilidades das instituições.





Já o segundo evento foi o XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, que teve como tema central “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”. Realizado no Rio de Janeiro/RJ entre os dias 2 e 4 de setembro de 2024 (sob a organização da Associação Brasileira de

Ouvidores), o evento proporcionou um ambiente rico para troca de experiências, aprendizado sobre escuta ativa, combate ao assédio, excelência na gestão e técnicas de negociação, reforçando o compromisso ético e a resolutividade das ouvidorias. A participação possibilitou a integração com profissionais de diversas regiões do país e a obtenção de conhecimentos fundamentais para aprimorar o atendimento no PROCON/AM.

Ainda em 2024, o PROCON enviou representantes para a Reunião Regional Norte e Centro-Oeste do Seminário de Relacionamento com o Consumidor – SEMARC FEBRABAN, em Brasília/DF; para o 1º Workshop do Direito do Consumidor da Região Norte⁶, realizado em Rio Branco/AC, e para o Curso Completo de Gestão de Documentos Públicos, realizado em Recife/PE.



⁶ Imagem mostra servidoras do PROCON durante o 1º Workshop do Direito do Consumidor da Região Norte, realizado em Rio Branco/AC.





Encerrando o ano, os fiscais do Instituto participaram de um *workshop* focado no combate à pirataria, realizado no Hotel Adrianópolis, localizado na zona centro-sul de Manaus. O evento teve como objetivo promover a conscientização sobre os danos causados pela pirataria e os

impactos econômicos e sociais desse crime. Durante o *workshop*, foram discutidos os desafios no combate à pirataria no Brasil, como fatores culturais, a desigualdade socioeconômica, as penas brandas para crimes relacionados à conduta e o impacto do avanço tecnológico na produção e distribuição de produtos falsificados.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024 o PROCON/AM intensificou suas ações de orientação e fiscalização, focando no combate a práticas abusivas e na garantia dos direitos dos consumidores. O objetivo central se manteve o mesmo dos anos anteriores: promover um mercado de consumo equilibrado entre consumidores e fornecedores.

Durante o ano, o PROCON/AM contabilizou mais de 100.00 (cem mil) atividades voltadas às demandas da população, dentre as quais se destacam **66.426** atendimentos diretos realizados na sede do Instituto, **12.064** atendimentos realizados pelo Núcleo de Apoio aos Superendividados, **12.154** ações de fiscalização e orientação de forma geral, e **1.046** manifestações processadas pela Ouvidoria.



Embora os números mostrem que as metas de 2024 foram alcançadas, o Instituto reconhece os desafios remanescentes e, por isso, continuará trabalhando com empenho na defesa dos direitos dos consumidores.

Para o ano de 2025, visando alcançar um número ainda maior de cidadãos, o PROCON/AM planeja expandir sua atuação e visitar municípios nunca antes visitados, como São Gabriel da Cachoeira, Anori, Beruri, Pauni e Guajará. Paralelamente, os servidores da autarquia têm trabalhado no projeto de organização da nova estrutura interna e realização do primeiro concurso público para admissão de servidores do PROCON/AM. A priorização do concurso representa um grande avanço do Governo do Estado e um ganho imensurável da população, que usufruirá de um atendimento mais capilarizado, eficiente e completo.

Manaus, 6 de março de 2025.

(assinado digitalmente)

SASHA CAMILO SUANO D'ALBUQUERQUE VEIGA

Diretora Técnica do PROCON/AM

(assinado digitalmente)

JALIL FRAXE CAMPOS

Diretor-Presidente do PROCON/AM

