



RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROCON TOCANTINS - ANO 2012

O presente relatório especifica como o Procon/TO vem se comportando na interação com a sociedade, em sua missão de atendimento às demandas consumeristas populares, assim como no que se refere aos bens comuns.

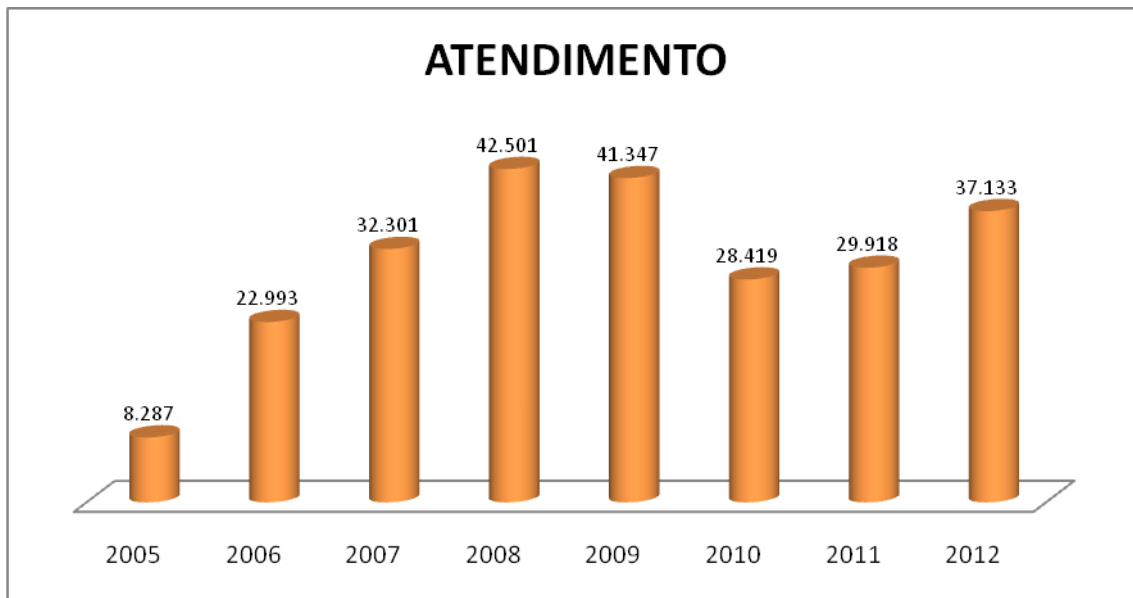
Os dados a seguir expõem o compromisso de um trabalho de prestação de serviço de qualidade à população, como também sua atuação na aplicação das normas de direito do consumidor.

Nesse ano de 2012 registramos um aumento no número de atendimentos do Órgão, alcançando aproximadamente a marca de **40.000** (quarenta mil) **atendimentos** e **6.649** (seis mil seiscentos e quarenta e nove) **audiências realizadas**.

Do montante de atendimentos registrados neste ano de 2012, até o momento, a maioria dos registros estão relacionados a **assuntos financeiros** (operadoras de cartões de crédito, Bancos, Financeiras, etc.), com **40,42%**, seguida dos **serviços essenciais** (energia elétrica, operadoras de telefonia, água) com **26,95%**, seguido de **produtos** (bens móveis em geral) com **20,97%**, seguido de **serviços privados** com **8,37%**, **saúde** com **1,56%**, **habitação** com **0,91%** e por fim **alimentos** com **0,82%**.



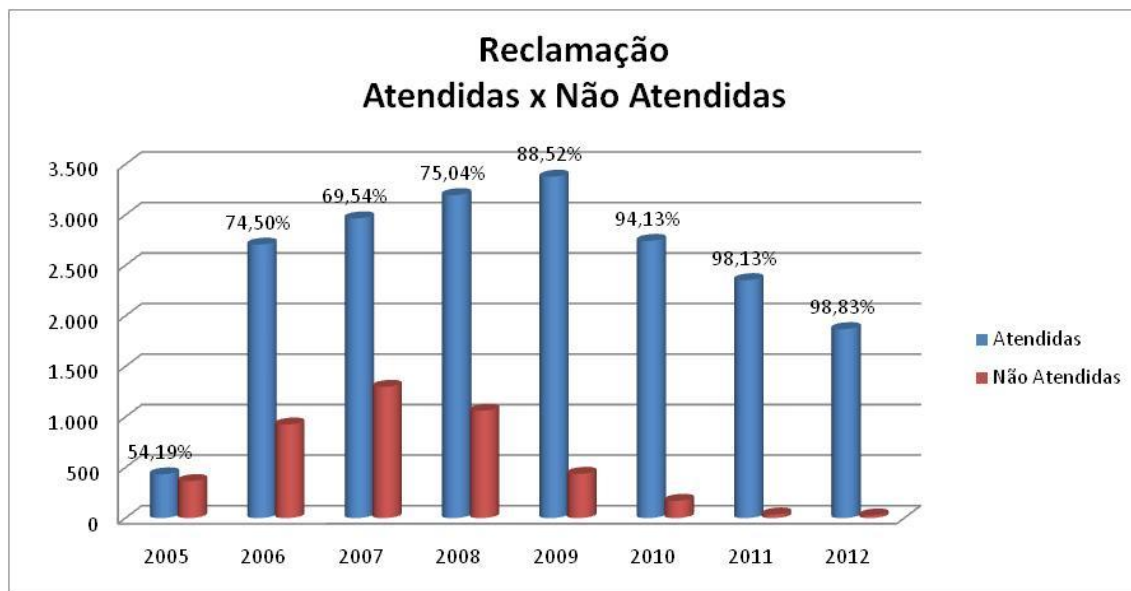
Segue abaixo dois gráficos para acompanhamento do crescimento do número de atendimentos realizados, bem como, do índice de resolução das demandas, respectivamente:





	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Araguaina	2.278	6.917	7.371	8.969	9.645	5.428	7.187	8.248
Araguatins	630	1.362	2.302	2.744	3.021	2.092	1.132	1.467
Gurupi	1.449	3.715	5.724	7.664	7.837	6.762	5.955	6.203
Palmas	3.915	8.957	9.574	11.090	11.400	7.359	8.066	11.926
Superintend	15	12	295	317	183	76	14	13
Dianopolis		865	1.356	1.201	1.220	513	461	916
Guarai		366	1.991	2.757	1.928	1.474	1.011	1.253
Tocantinopolis		799	1.477	1.658	1.443	995	889	1.155
Porto Nacional			2.211	2.818	1.480	1.140	1.693	1.448
Taquaralto				3.283	3.190	2.436	3.258	4.048
Colinas						144	252	456
TOTAL	8.287	22.993	32.301	42.501	41.347	28.419	29.918	37.133

OBS: Quantitativo de atendimentos registrados de 01/01/2012 a 10/12/2012.





Governo do
TOCANTINS

O Estado da Livre Iniciativa
e da Justiça Social

Secretaria da Justiça e dos
Direitos Humanos

PROCON

T O C A N T I N S

Cidadania é Direito do Consumidor

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Atendidas	433	2.706	2.966	3.196	3.378	2.743	2.355	1.870
Não Atendidas	366	926	1.299	1.063	438	171	36	26
TOTAL	799	3.632	4.265	4.259	3.816	2.914	2.391	1.896
% ATENDIDAS	54,19%	74,50%	69,54%	75,04%	88,52%	94,13%	98,49%	98,63%

Conforme dados fornecidos pela nossa Diretoria Jurídica, por meio da Coordenação de Julgamentos foram realizados **9.355 (nove mil trezentos e cinquenta e cinco)** julgamentos de 1ª instância e **2.959 (dois mil novecentos e cinquenta e nove)** na fase recursal, ou seja, 2ª instância, perfazendo um total de **12.314 (doze mil trezentos e quatorze)** processos julgados no ano de 2012 até o momento. Resta lembrar ainda, que foram **encaminhados para o Poder Judiciário, via E-Proc mais de 4.558 (quatro mil quinhentos e cinquenta e oito) processos através do sistema digital E-Proc, convênio estabelecido entre o Procon e o Tribunal de Justiça do TO (instrução normativa 004/2010).**

Após levantamento de dados do setor de notificações desta Superintendência verificamos que existem **13.219 (treze mil duzentos e dezenove)** registros de notificações expedidas somente neste ano de 2012. Vale acrescentar ainda que segundo informações da Coordenadoria de Dívida Ativa até o momento já foram encaminhadas **1.043 (mil e quarenta e três)** certidões de débitos de empresas que serão incluídas na **Dívida Ativa** do Estado (SEFAZ), totalizando o valor líquido, carente de execução, de **R\$ 3.902.141.46 (Três milhões novecentos e dois mil cento e quarenta e um reais e quarenta e seis centavos).**

Entretanto, diante de tantas dificuldades que enfrentamos, desenvolvemos bem o quesito “capacitações consumeristas”, tanto que esta Superintendência, por meio da **DIRETORIA PEDAGÓGICA**, participou de inúmeras atividades, dentre feiras, eventos, seminários, onde levamos ao conhecimento da sociedade os princípios básicos da educação para o consumo e o conhecimento ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

- Participamos da **Feira Literária Internacional do Tocantins – FLIT**, que foi realizada em 13 cidades do Estado. Foram 12 etapas, tendo início em 12 de abril em Arraias e encerramento em 15 de julho em Palmas. O evento foi uma realização do Governo do Tocantins, através da Secretaria da Educação (SEDUC). A participação do PROCON – Tocantins na FLIT – 2012, fora bastante positiva em todo o Estado. Na capital, no período de 6 a 15 de julho de 2012, realizamos muitos atendimentos (em torno de mil consumidores), onde fora distribuídos uma grande quantidade de material didático, com informações sobre o consumo, os riscos e as vantagens que este oferece, para que o consumidor tocantinense tivesse conhecimento de seus direitos básicos e fundamentais, perante a sociedade nas relações de consumo. Fizemos, ainda, a distribuição do material didático, através dos mascotes do PROCON: Proconito e Proconita, que fizeram o maior sucesso com a garotada. Verificamos, ainda, durante todo o percurso da feira, o quanto o órgão é respeitado pelos consumidores, que em sua maioria, além de procurar por informações, nos comunicaram que muitas de suas demandas foram resolvidas, assim que o PROCON se fez presente.



- Participamos do **IX Encontro de Revendedores de Combustíveis**, na data de 9 e 10 de agosto de 2012, onde montamos um balcão de informações, com distribuição de material gráfico.
- Promovemos a **Apresentação “SERASA CONSUMIDOR”**, iniciativa pioneira do Serasa Experian do Brasil, visando um maior conhecimento do consumidor, levando ao ato de consumir mais consciência da situação própria e de quem está fornecendo o bem ou serviço, auxiliando o consumidor a ter efetivo controle sobre os seus dados e gastos. A apresentação ocorreu na data de 15 de agosto de 2012, realizada no auditório do PROCON, para que os servidores tomassem conhecimento do presente projeto.
- Participamos do **I Seminário de Ensino a Distância do Estado do Tocantins**, na data de 16 de agosto de 2012, no auditório da Fundação Universidade do Tocantins, onde foram abordados assuntos sobre as novas tecnologias de informação e comunicação que vem transformando o cotidiano da sociedade.
- Estamos participando do **Conselho de Consumidores da Celtins - Conceltins**, onde a servidora Luciana Barros Acácio Nolêto, está como conselheira titular representante do PROCON, representando o Poder Público.
- Participamos do **2º Reunião dos Conselhos de Consumidores da Região Norte**, no período de 30 de agosto a 1º de setembro de 2012, na cidade de Boa Vista, capital de Roraima, com os seguintes temas:

1- Módulo 9 do PRODIST e Alterações da Resolução 414/2010;

2- Estrutura Tarifária e Aspectos Regulatórios;

3- Perdas de Empresa e as Medidas para Coibição das Ações Criminosas;



4 - *Minuta sobre a Modalidade de Pré-Pagamento para Energia Elétrica;*

5 - *Parceria entre Ouvidorias e Conselho de Consumidores.*

- Promovemos o **Ciclo de Palestras em “Comemoração ao Aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor”**, na data de 11 de setembro de 2012, com os temas: “Orientação Financeira” e “A Publicidade nas Relações de Consumo”, com os palestrantes Conceição Kelm – Fundação PROCON São Paulo e o Mestre Aloísio Bolwerk – Universidade do Tocantins. Nas Regionais de Atendimento foram encaminhados coffee breaks para que os consumidores participassem com mais conforto da data supra.
- Participamos das **Jornadas Técnicas de Qualificação dos Serviços Turísticos**, promovidas pela ADTUR, nas datas de 11/09 - na capital, na data de 02/10 - na cidade de Gurupi e, na data de 27 de novembro de 2012, na cidade de Araguaína.
- Realizamos **TUTORIA** da Escola Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da tutoras Luciana Barros Acácio Nolêto e Magna da Silva Luz da Paz dos cursos: **Matriz Curricular; Jovens Concorrência, Crimes Contra as Relações de Consumo e Defesa da Concorrência.**
- Realizamos **Cursos de Capacitação** para os servidores do PROCON – TO, durante o ano de 2012, visando o aprimoramento da qualidade, da eficácia e eficiência dos serviços. Os cursos realizados foram: **Direitos Básicos do Consumidor; SINDEC; Ética no Serviço Público; Fiscalização: Técnicas de Abordagem e Legislação; Direitos Básicos do Consumidor e Telecomunicação; Gramática e Informática Básica.**



Segue abaixo as ações realizadas nos núcleos regionais de atendimento no ano de 2012 com a supervisão da **Diretoria Pedagógica/Coordenação Educacional**:

Núcleo Regional de Atendimento de Araguaína -TO

EVENTOS:

- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 26/01/12 - Público Alvo: funcionários do Armazém Paraíba – total de 70 pessoas;
- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 16/03/12 - Público Alvo: alunos do ensino fundamental do turno diurno e alunos da EJA – Educação de Jovens e Adultos - turno noturno – Escola SESI - total de 700 alunos;
- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 17/03/12 - Público Alvo: acadêmicos do 8º período do curso de Direito - Faculdade Católica Dom Orione - total de 80 acadêmicos;
- **Palestra “Direitos do Consumidor”** – 24/03/12 - Público Alvo: alunos do Colégio Estadual Jorge Amado, em comemoração ao “Dia da Família na Escola” – total de 200 pessoas.
- **Blitz Educativa** – comemoração ao “Dia Mundial do Consumidor” – ocorrida no dia 15/03/12 – com início às 8h30min, na Avenida Cônego João Lima, onde servidores do PROCON fizeram distribuição de folders, exemplares do CDC e prestaram informações aos pedestres. A blitz obteve um público de quatro mil pessoas.
- Na data de 11 de agosto de 2012, participação na **IV edição da Advocacia Solidária** promovida pela Faculdade Católica Dom Orione de Araguaína-TO –, das 08h às 17h, na Praça São Luiz



Orione, onde servidores do PROCON fizeram distribuição de folders, exemplares do CDC e prestaram informações e atendimento aos consumidores.

- **Blitz Educativa** em comemoração ao aniversário do Código de Defesa do Consumidor, ocorrida no dia 11 de setembro de 2012 - na principal avenida da cidade, onde servidores do PROCON fizeram distribuição de folders educativos, e prestaram informações aos pedestres.
- Palestra sobre “Direitos do Consumidor” – realizada no dia 11 de setembro de 2012, no Centro de Ensino Médio Benjamin José de Almeida, em comemoração ao aniversário do Código de Defesa do Consumidor, para alunos do 1º ao 3º ano do Ensino Médio, com participação de aproximadamente 100 alunos.

OBS: Na palestra foram utilizados recursos de mídia como: data show e distribuição de folders e exemplares do CDC

Núcleo Regional de Atendimento de Tocantinópolis/TO

EVENTOS:

- Na data de 17 de março de 2012, fora realizada blitz educativa com a participação de quatro de funcionários deste núcleo, na qual foram entregues cerca de 1000 folders aos motoristas, pedestres e visita ao comércio em geral, levando informações básicas sobre os direitos dos consumidores.
- No dia 19 de março de 2012, fora realizada nova Blitz Educativa com distribuição de folders e cartilhas informativas atingindo direta e indiretamente cerca de 800 pessoas;
- No mês de agosto de 2012, foi realizada uma blitz educativa, com distribuição de folders e orientação aos feirantes sobre conservação dos alimentos;



- No dia 11 de setembro de 2012, foi realizada uma palestra no auditório da faculdade UFT, com participação de algumas autoridades da cidade. No final da palestra foi oferecido um café da manhã. Além, de uma blitz educativa com entrega de material gráfico;
- No mês de novembro de 2012 foi realizada uma blitz com entrega de material gráfico.

Núcleo Regional de Atendimento de Gurupi/TO

EVENTOS:

- Participação na “Rádio Nova - FM 104,9”, que tem alcance em toda a região de Gurupi, levando informações para os consumidores sobre seus direitos;
- Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor (15 de março) foi realizada blitz educativa na Av. Goiás, com distribuição de folders informativos atingindo cerca de 500 pessoas;
- No dia 15 de março foi feita a distribuição de folders e cartilhas informativas nas agências bancárias, prestando informações aos consumidores sobre seus direitos, atingindo um público de 300 pessoas;
- Participação na Feira Literária Internacional do Tocantins, no período de 26 a 28 de abril de 2012, onde foram realizados 27 atendimentos, distribuídos 400 folhetos e recebidas 40 crianças no estande do PROCON. No evento foram feitos atendimentos ao público, exibido vídeos institucionais do Sistema Nacional de Direito do Consumidor: “Tô de Olho” e “Atitude”, distribuídos panfletos educativos, cartilhas com noções básicas sobre Direitos e Deveres do Consumidor. A apresentação recreativa dos personagens Proconito e



Proconete, para alegrar a criançada e apresentar de forma lúdica os direitos e deveres do consumidor. A Regional contribuiu na FLIT com ações educativas, com o projeto “Proconzinho nas Escolas”, objetivando formar cidadãos responsáveis no ato de consumir;

- No mês de setembro de 2012, foi realizada na sede do PROCON uma entrevista, pela emissora SBT Brasil, com o servidor Ivanhoé Marcus P. Sousa, sobre o Estatuto do Idoso frente à Área Terrestre, Tarifas de Bilhetes e o Cuidado com as Bagagens no Transporte Terrestre;
- Nos dias 10 e 11 de setembro de 2012, foi realizada panfletagem na avenida Goiás, em Comemoração ao Aniversário do CDC;
- No dia 11 de setembro de 2012, foi realizado um coffee break para os consumidores para comemorar o aniversário do CDC para 120 pessoas. Além de uma palestra no CEM Bom Jesus, sobre os Direitos Básicos do Consumidor, realizada pelo servidor Ivanhoé Marcus P. Sousa;
- No dia 16 de outubro de 2012, foram realizadas entrevistas sobre Fiscalização, referente à Ordem de Serviço 013/2012 (Caça, Pesca e Náutica) e Fornecimento de Internet Banda Larga na cidade de Gurupi, pela emissoras SBT e TV Anhanguera, onde foi entrevistado o servidor Valmir Martins Soares;
- No dia 26 de outubro de 2012, Foi realizada uma palestra no Colégio Gilberto Rezende Rocha Filho, no IV DIA “D” DE AÇÃO E CIDADANIA, sobre os Direitos Básicos do Consumidor, para o público do ensino fundamental e médio, pelo servidor Ivanhoé Marcus P. Sousa.



Núcleo Regional de Atendimento de Araguatins - TO

EVENTOS:

- O núcleo do PROCON em Araguatins participa uma vez por semana do programa “PROCON Orienta” realizado através da Rádio Sucesso FM, que tem a participação de ouvintes que tiram suas dúvidas; Alcançamos uma média de 14 municípios, sendo que alguns deles estão localizados no estado do Pará;
- No dia 15 de março de 2012, comemoramos o “Dia Mundial do Consumidor”, onde foi realizada uma Blitz Educativa em frente ao Núcleo de Atendimento, com distribuição de material informativo;
- Durante este semestre foram realizadas visitas a órgãos públicos e agências bancárias, levando material informativo e prestando informações sobre os direitos básicos do consumidor. Público de 400 pessoas;
- Na data de 31 de agosto de 2012, foi promovido um tarde de estudo, onde foram discutidas dúvidas referentes ao processo administrativos;
- Na data de 11 de setembro de 2012, foi realizada uma ação do Projeto “Educação para o Consumo”, iniciado em 2011. Na oportunidade, efetivou-se o concurso de cartazes com o tema: “O Aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor”, onde os vencedores foram premiados;
- Foi realizado no mês de setembro de 2012, no município de São Bento uma palestra com o tema: Educação para o Consumo: “Conhecendo os Seus Direitos”;
- Foram realizados no mês de novembro de 2012, cursos da Escola de Governo: “Excelência no Atendimento” e “Direito Administrativo: Lei 1818/2007”;



- Foi realizado no mês de novembro de 2012, curso de capacitação de Diretoria de Fiscalização para conhecimento da temática.

Núcleo Regional de Atendimento em Palmas/ TO

EVENTOS:

- Capacitação para novos servidores desta Superintendência, nos dias 06 e 07 de fevereiro de 2012, no total de 16 pessoas;
- Ciclo de palestras realizado em comemoração ao período “Volta às Aulas” nos dias 13 e 14 de fevereiro, sendo realizadas palestras para o público em geral, levando informações sobre os direitos dos consumidores, atingindo um público aproximado de 90 pessoas;
- Palestra para o consumidor idoso na SERPRO – 07/02/2012, com a participação de 17 idosos;
- PALESTRA sobre “Direitos Básicos do Consumidor”, na data de 12 de março de 2012, para cerca de 90 estudantes do ensino fundamental da Escola Municipal Monteiro Lobato;
- PALESTRA sobre “Direitos básicos e Telecomunicação”, na data de 13 de março de 2012, no auditório do PROCON para cerca de 70 pessoas, entre consumidores, fornecedores e servidores do PROCON;
- PALESTRA sobre “Direitos Básicos do Consumidor”, na data de 14 de março de 2012, para cerca de 200 alunos do ensino Fundamental da Escola Municipal Beatriz Rodrigues;
- Blitz Educativa, na data de 15 de março na avenida JK e Tocantins (Taquaralto) com distribuição de folders e cartilhas informativas, atingido de 1.500 pessoas, com informações sobre os direitos básicos do consumidor;



Governo do
TOCANTINS

O Estado da Livre Iniciativa
e da Justiça Social

Secretaria da Justiça e dos
Direitos Humanos

PROCON

T O C A N T I N S

Cidadania é Direito do Consumidor

- A Diretoria Pedagógica, por meio da Coordenação Educacional tem participação semanal na programação da Rádio 96,1 (REDESAT) no programa “*Bom dia Alegria*” todas as sextas-feiras, das 10:00 às 12:00 horas, onde são trabalhados temas de interesse da população tocantinense e respondidas perguntas dos ouvintes, contando com participação ao vivo de pessoas de diversas cidades do interior do estado e pessoas que estão na zona rural, onde a rádio tem alcance;
- Palestra para idosos no SERPRO, na data de 24 de maio de 2012, para cerca de 17 pessoas;
- Entrevista na rádio CBN 104,1 juntamente com o Coordenador de Fiscalização Francisco Carlos, na data de 26 de maio de 2012;
- Palestra para idosos na Igreja Presbiteriana da Quadra 303 Norte, no dia 9 de junho de 2012, com participação de cerca de 30 pessoas;
- Reunião com o Comandante do Corpo de bombeiros Erli Lemes, 12 de junho de 2012, para tratar do projeto “Criança Segura”;
- Reunião com o Sr. Paulo Marcelo do IPEM – TO, na data de 12 de junho de 2012, para tratar do projeto “Criança Segura”;
- Em comemoração ao aniversário do Código de Defesa do Consumidor, na data de 11 de setembro de 2012, foi feito um coffee break para os consumidores, onde foi divulgado o trabalho que o PROCON tem realizado. Foram entregues 2.000 (dois mil) códigos e panfletos, que consta os direitos e deveres dos consumidores, na avenida Tocantins, em Taquaralto.



OBS.: As outras atividades desenvolvidas estão acima descritas, nas ações da Diretoria Pedagógica.

Núcleo Regional de Atendimento de Dianópolis – TO

EVENTOS:

- No dia 23 de fevereiro de 2012, a gerente regional do PROCON de Dianópolis foi convidada a participar de uma entrevista ao vivo na NOVA RÁDIO FM, que engloba as seguintes cidades: Novo Jardim, Almas, Rio da Conceição, Porto Alegre e Taipas, para tirar dúvidas sobre os direitos do consumidor;
- Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, o núcleo de Dianópolis realizou atividades educativas levando conscientização aos consumidores, ocasião em que foram distribuídos informativos e cartilhas sobre o tema;
- Nos dias 14 e 15 de maio de 2012, nas escolas São José e Abílio Wolney, foram ministradas palestras com atendimento simples, extra PROCON e preliminar, com entrega de panfletos e cartazes, com participação de alunos, funcionários e visitantes;
- O Núcleo Regional de Dianópolis tem realizado palestras junto à comunidade dianopolina e cidades vizinhas, para esclarecimentos sobre os direitos e deveres dos consumidores, além de um programa semanal nas rádios da cidade, para abranger as cidades circunvizinhas;
- No dia 11 de setembro de 2012 houve a comemoração do Aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, com palestras nas Escolas Estaduais: Abílio Wolney e Antônio Póvoa, para 111 pessoas, onde foram abordados os direitos e



deveres do consumidores. Além do coffee break para autoridades locais e população, em geral.

- No mês de novembro, dias 06, 07, 08 e 09 de 2012 - foram realizados trabalhos itinerantes com seis comunidades quilombolas Poço Dantas, São Joaquim, Baião, Lajinha e Comunidade Lajeado União, com 600 pessoas, em parceria com as prefeituras de Almas, Dianópolis e Porto Alegre e parceiros, que pretendem dar continuidade para beneficiar a comunidade em geral.

Núcleo Regional de Atendimento de Guaraí - TO

EVENTOS:

- O núcleo do PROCON tem realizado reuniões técnicas com a participação de representantes do Juizado Especial Cível e empresa Celtins, visando melhoria do atendimento aos consumidores tocantinenses. A primeira reunião aconteceu no dia 26 de janeiro de 2012, com a participação de representantes dos seguimentos acima citados;
- No dia 07 de fevereiro de 2012, foi realizado treinamento conjunto com a participação do PROCON, Juizado Especial e Celtins, visando melhoria do atendimento ao consumidor;
- Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, o Núcleo de Atendimento realizou atividades educativas levando conscientização aos consumidores em geral, sendo distribuídos folders, informativos e cartilhas contendo informações sobre direitos básicos do consumidor em linguagem de fácil acesso a toda população, atingindo um público de 1.500 pessoas.

Segundo os dados apurados **foram capacitados 450 servidores (quatrocentos e cinquenta) pelo PROCON Tocantins**, através dos cursos presenciais e on-line. As palestras, *blitz* educativas com orientação e distribuição de material informativo (folders, cartilhas didáticas, códigos de defesa do consumidor, etc.), obtiveram um total de **9.000 (nove mil) participações efetivas**. Estimativamente, **participaram 50.000 (cinquenta mil) pessoas em todo o Estado do Tocantins**, que alcançaram informações por meio de participações em eventos, distribuição de material informativo, palestras educativas e apresentações em programas de TV e rádios locais.

De acordo com a Coordenadoria de Fiscalização foram visitados cerca de **2.670 (dois mil seiscentos e setenta) estabelecimentos comerciais**, dos quais resultaram em **405 (quatrocentos e cinco) Autos de Infração** lavrados pelo descumprimento da norma consumerista. Dentre as irregularidades constatadas a de maior incidência é a comercialização de produtos impróprios para o consumo, tais como: mercadorias fora do prazo de validade, embalagens adulteradas, amassadas, enferrujadas, etc.. Ao todo foram apreendidos e levados a descarte aproximadamente **11.718 (onze mil setecentos e dezoito) itens**. Foram recebidas **117 (cento e dezessete) denúncias através do terminal telefônico 151**, e cerca de **1.097 (mil e noventa e sete) orientações** sobre relações de consumo.

O presente relatório demonstra de forma incontestável que a nossa participação, enquanto agente facilitador do acesso à justiça no Estado do Tocantins, tem se revelado cada vez mais presente e atuante em sua missão de atendimento às demandas da população. Estamos avançando gradativamente para alcançarmos uma posição de destaque não

somente em nível de Estado, mais também como referência no âmbito Nacional.

Palmas, 14 de dezembro de 2012.

DULCÉLIO STIVAL
Superintendente do PROCON