

**PROCON-MG**  
Programa Estadual  
de Proteção e Defesa  
do Consumidor



## **RELATÓRIO PESQUISA PROCONS MINEIROS – PERFIL 2018**

**Procon-MG**

**2018**

**Amauri Artimos da Matta**

Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

## **ASSESSORIA TÉCNICA DO PROCON-MG**

**Aline de Melo Queiroz**

*Coordenadora do projeto – Oficial do MP, responsável pela Assessoria Técnica do Procon-MG*

**Giselle Castro Machado**

*Gerenciadora do projeto – Analista do MP*

**Artur Francisco Durães Batista**

**Patricia Gomes Martins**

**Philipe Dias de Almeida**

*Apoio e análise dos dados – Estagiários de Estatística do Procon-MG*

*Supervisor de estágio (Estatística) – Analista do Ministério Público: Pollyanna Vieira Gomes da Silva*

## Índice de gráficos

Gráfico 1 - Gráfico de setores sobre a existência de postos de atendimento no município.....	12
Gráfico 2 - Gráfico de setores sobre a existência de postos de atendimento móvel no município .....	12
Gráfico 3 - Gráfico de setores da forma de criação do Procon.....	13
Gráfico 4 - Gráfico de setores do vínculo dos Procons mineiros.....	14
Gráfico 5 - Histograma do ano de início de funcionamento dos Procons, conforme vínculo.....	15
Gráfico 6 - Gráfico de setores sobre a regionalização dos Procons .....	16
Gráfico 7 - Gráfico de barras para as formas de atuação dos Procons .....	17
Gráfico 8 - Gráfico da quantidade de Procons que realizam ou não fiscalização.....	18
Gráfico 9 - Órgãos que recebem demandas dos Procons vinculados ao Poder Executivo que não realizam fiscalização.....	18
Gráfico 10 - Gráfico de como se desencadeia a fiscalização.....	19
Gráfico 11 - Gráfico referente à realização de fiscalizações em parceria com outros órgãos ....	19
Gráfico 12 - Gráfico dos órgãos que atuam em parceria com os Procons nas fiscalizações .....	20
Gráfico 13 - Gráfico sobre calendário/programação de fiscalização.....	21
Gráfico 14 - Distribuição das medidas adotadas na ausência de solução para o problema apresentado pelo consumidor, uma vez que o Procon não profere decisão administrativa .....	22
Gráfico 15 - Gráfico de quais sanções administrativas, previstas no Código de Defesa do Consumidor, o órgão aplica .....	23
Gráfico 16 - Gráfico de setores sobre a existência de junta recursal.....	24
Gráfico 17 - Gráfico da presença de Fundo Municipal Exclusivo de Proteção e Defesa do Consumidor.....	24
Gráfico 18 - Histograma do número de servidores dos Procons mineiros .....	26
Gráfico 19 - Gráfico relativo à área de formação dos servidores dos Procons mineiros .....	26
Gráfico 20 - Gráfico sobre a área de formação dos estagiários dos Procons mineiros .....	27
Gráfico 21 - Histograma do número de estagiários nos Procons mineiros .....	28
Gráfico 22 - Instalações de Procons vinculados ao Poder Executivo .....	30
Gráfico 23 - Instalações de Procons vinculados ao Poder Legislativo .....	31
Gráfico 24 - Gráfico dos tipos de serviços de internet disponibilizados nos Procons mineiros	33
Gráfico 25 - Gráfico das formas de atendimento disponibilizadas pelos Procons pesquisados	34

Gráfico 26 - Histograma da média mensal de atendimentos .....	35
Gráfico 27 - Distribuição do percentual médio de resolatividade das demandas apresentadas nos Procons mineiros.....	36
Gráfico 28 - Procons procurados por consumidores de outros municípios.....	36
Gráfico 29 - Gráfico de barras do tipo de atendimento prestado a consumidores de outros municípios.....	37
Gráfico 30 - Gráfico da participação de servidores e estagiários em cursos e treinamentos presenciais promovidos pelo Procon-MG/ EEDC.....	38
Gráfico 31 - Gráfico da participação de atividades oferecidas pelo Procon-MG na modalidade a distância.....	39
Gráfico 32 - Gráfico com o que os respondentes acreditam ser importante para aprimorar a atuação do Procon.....	45

#### Índice de tabelas

Tabela 1 – Distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons.....	14
Tabela 2 – Distribuição do número de fiscais nos Procons.....	20
Tabela 3 – Número de servidores <i>versus</i> número de estagiários dos Procons mineiros .....	29
Tabela 4 – Distribuição, por intervalos, das medidas de área informadas pelos Procons mineiros.....	31
Tabela 5 – Estatísticas descritivas da quantidade de bens dos Procons mineiros .....	32
Tabela 6 – Principais temas entendidos como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/EEDC.....	40
Tabela 7 – Principais temas sugeridos para a produção de material didático a ser distribuído pela EEDC.....	41
Tabela 8 - Principais bens citados como importantes para melhoria do trabalho nos Procons.....	44
Tabela 9 - Tabela com os grupos de similaridade dos Procons .....	46

#### Índice de figura

Figura 1 - ANEXO: Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas.....	51
---	----

## Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Formulário .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Metodologia .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.Estatística Descritiva .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Estatística Multivariada .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Resultados.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1. População atendida por Procons .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2. Análise Exploratória dos Dados .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.1. Dados do Procon.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.2. Outras informações.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.3. Regionalização.....</b>	<b>16</b>
<b>4.2.4. Fiscalização e Processo Administrativo.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2.5. Recursos Humanos do Procon.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2.6. Estrutura Física do Procon.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2.7. Dinâmica do Atendimento.....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.8. Capacitação e Treinamento.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.9. Sindec.....</b>	<b>42</b>
<b>4.2.10. Consumidor.gov.br.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.11. Fórum Virtual dos Procons Mineiros.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.12. Sugestões.....</b>	<b>43</b>
<b>5. Análise Multivariada .....</b>	<b>46</b>
<b>6. Limitações e restrições técnicas.....</b>	<b>48</b>
<b>7. Considerações finais .....</b>	<b>49</b>
<b>8. Referências.....</b>	<b>50</b>
<b>Anexo 1 – Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas .....</b>	<b>51</b>
<b>Anexo 2 – Lista de variáveis presentes no questionário .....</b>	<b>52</b>

## 1. Introdução

O Programa Estadual de Proteção e de Defesa do Consumidor (Procon-MG), coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), realizou, em 2018, mais uma edição da *Pesquisa Proncons Mineiros - Perfil*.

Nesse levantamento foram coletados dados relativos ao funcionamento, estrutura, principais necessidades e sugestões dos Procons vinculados aos Poderes Executivo e Legislativo do Estado de Minas Gerais.

Essas informações orientam o Procon-MG, como órgão responsável pelo planejamento, pela elaboração e coordenação da Política Estadual de Defesa do Consumidor, no desenvolvimento de ações para o fortalecimento da defesa do consumidor no Estado.

A partir da análise dos dados obtidos nessa pesquisa é possível, por exemplo, atualizar a lista de contatos dos Procons, facilitando o compartilhamento de conteúdos de interesse desses órgãos, selecionar os temas para produção de material informativo, planejar cursos de capacitação, treinamentos e outros eventos. As informações obtidas também norteiam o Procon-MG nas manifestações em projetos apresentados pelos Procons ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC).

## 2. Formulário

O formulário contém 127 perguntas subdivididas em 13 grupos, cujos conteúdos de cada um, em resumo, são os seguintes:

- Dados do Procon: nome do Procon, localização, telefones, e-mails, horários de funcionamento, dados do dirigente e postos de atendimento.
- Outras Informações: lei, data de criação e de início de funcionamento do Procon, vinculação (Poder Executivo ou Legislativo) e dados do órgão ao qual está vinculado.
- Regionalização: municípios participantes de um Procon regional e formas de regionalização.
- Fiscalização e Processo Administrativo: formas de atuação do Procon, parcerias, número e área de formação de fiscais, existência de calendário/programação de fiscalização, áreas mais fiscalizadas, instauração de processo administrativo, aplicação de sanções, medidas utilizadas em caso de impossibilidade de aplicação de sanção, existência de junta recursal e de Fundo Municipal exclusivo de Defesa do Consumidor, saldo e respectiva utilização dos valores arrecadados nesse fundo.
- Recursos Humanos do Procon: número de servidores e estagiários e respectivas áreas de formação.
- Estrutura Física do Procon: espaço físico ocupado pelo Procon, situação do imóvel (próprio, alugado ou cedido), quantidade de bens e existência de serviço de internet.
- Dinâmica do Atendimento: forma de atendimento, média de atendimentos, percentual de resolutividade e existência e forma de atendimento de consumidores de outros municípios.
- Capacitação e Treinamento: participação de servidores e estagiários em cursos e treinamentos da Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC) e sugestões de temas para novas ações educacionais e produção de material gráfico.

- Sindec: integração e efetiva utilização do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).
- Consumidor.gov: conhecimento sobre a plataforma Consumidor.gov e respectiva divulgação.
- Fórum Virtual dos Procons Mineiros: participação no grupo de discussão e interesse em se inscrever na lista.
- Sugestões: manifestação sobre possíveis melhorias na atuação do órgão;
- Declaração: declaração de veracidade das informações prestadas cujo modelo foi disponibilizado aos dirigentes na seção Declaração. **Anexo 1** .

O questionário completo se encontra no **Anexo 2**.

A maioria das perguntas do questionário estava condicionada à resposta de outras questões, o que leva à possibilidade de os Procons não terem que responder necessariamente a todas as perguntas.

A *Pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2018* foi realizada de forma eletrônica, por meio do *MPForms*, que é uma plataforma de criação e aplicação de questionários desenvolvida pelo Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) e que tem como base a aplicação de código aberto *Lime Survey*.

O acesso ao formulário da Pesquisa foi fornecido por meio de mensagem eletrônica enviada pela Assessoria Técnica do Procon-MG (ASTEP) aos dirigentes dos Procons mineiros, os quais foram periodicamente alertados sobre o prazo de resposta. A Astep disponibilizou, durante o processo, a sanar eventuais dúvidas decorrentes do preenchimento ou envio do questionário.



### 3. Metodologia

Os softwares utilizados para a confecção deste relatório foram *Microsoft Excel* 2010 (editor de planilhas) e R versão 3.5 (*software* estatístico de licença livre).

Para a pesquisa, os métodos utilizados foram:

#### 3.1. Estatística Descritiva

Esse método consiste na descrição e sumarização do conjunto de dados, por meio de gráficos ou tabelas, e tem como objetivo organizar e resumir esses dados de forma nítida.

##### 3.1.1. Gráfico de Setores

Conhecido como gráfico de pizzas ou gráfico circular, o gráfico de setores é um diagrama circular onde a área de cada categoria representada é proporcional à respectiva frequência. Esse gráfico pode vir acompanhado das frequências e porcentagens e é utilizado para dados qualitativos nominais. (*Portal Action*, 2020)

##### 3.1.2. Histograma

O Histograma consiste em um gráfico de barras verticais ou barras horizontais da distribuição de frequências de um conjunto de dados quantitativos contínuos. (*Portal Action*, 2020)

##### 3.1.3. Gráfico de dispersão

O gráfico de dispersão, também chamado de gráfico de pontos, representa cada observação obtida em uma escala horizontal, permitindo visualizar a distribuição dos dados ao longo do eixo. No eixo horizontal, é dividida a escala dos

valores em pequenos intervalos, sendo marcado um ponto por observação. (*Portal Action*, 2020)

### **3.2. Estatística Multivariada**

A Estatística Multivariada consiste em um conjunto de métodos estatísticos utilizados em situações nas quais diversas variáveis são medidas simultaneamente, em cada elemento amostral. (MINGOTI, Sueli Aparecida)

#### **3.2.1. Análise de Agrupamentos**

A análise de agrupamentos, também conhecida como análise de conglomerados, classificação ou *cluster*, tem como objetivo dividir os elementos da amostra ou população em grupos, de forma que os elementos pertencentes a um mesmo agrupamento sejam similares entre si com respeito às variáveis (características) que neles foram medidas, e de forma que os elementos de grupos diferentes sejam heterogêneos em relação a essas mesmas características. (MINGOTI, Sueli Aparecida)

#### 4. Resultados

Foram obtidas respostas de 133 Procons, o que equivale a 89,2% do total de órgãos relacionados aos Poderes Executivo e Legislativo constantes na lista de Procons Mineiros na época em que a pesquisa foi realizada.

Os Procons municipais de Bicas, Conceição do Mato Dentro, Coronel Fabriciano, Cristais, Ibiá, Iturama, Lagamar, Montes Claros, Muriaé, Nova Lima, Paracatu, Perdizes, Rosário da Limeira, Santo Antônio do Monte, Vespasiano e o Serviço de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Juiz de Fora (Sedecon) não responderam ou não concluíram o envio da pesquisa, sendo, portanto, desconsiderados nas estatísticas.

Ressalta-se que os Procons de Coronel Fabriciano, Iturama, Perdizes e Rosário da Limeira não responderam à *Pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2017* e que o Procon Iturama também não respondeu à *Pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2016*.

É importante salientar que as análises relativas à pesquisa *Procons Mineiros – Perfil 2018* tiveram como base as informações tais como foram apresentadas pelos órgãos.

Alguns Procons que responderam ao questionário estavam com o cargo de coordenador vago no período em que a pesquisa foi realizada, como o Procon Sabará e o Procon Matias Barbosa.

##### 4.1. População atendida por Procons

No período da realização da pesquisa, o Procon-MG relacionava 149 Procons em Minas Gerais, distribuídos em 145 dos 853 municípios do Estado. Outros 22 municípios fazem parte de alguma regional, excluindo-se a sede, como será discutido na Seção “Regionalização”, perfazendo um total de 167 municípios com atendimento de Procon.

Os 133 Procons que responderam ao questionário estão distribuídos em 130 municípios<sup>1</sup>, que somados aos outros 22 que fazem parte de alguma regional, representam 62,3% da população estimada no Estado em 2018 (IBGE, 2018).

## **4.2. Análise Exploratória dos Dados**

O questionário foi agrupado em 13 categorias, conforme a seguir:

### **4.2.1. Dados do Procon**

Os dados coletados nessa seção referem-se à identificação do Procon, número de telefones, endereço, horário de funcionamento e *e-mails* de contato. É perguntado também, nessa seção, se o órgão possui outros postos de atendimento no município.

A maioria das questões apresentadas nesse grupo, de natureza discursiva, teve como objetivo principal a obtenção de dados para manter atualizada a lista cadastral de Procons. Sendo assim, foram exploradas, neste relatório, apenas aquelas questões que podem ser quantificadas, conforme abaixo:

---

1 Alguns municípios possuem Procons do Poder Executivo e do Legislativo.

### Há outros postos de atendimento desse Procon no município?

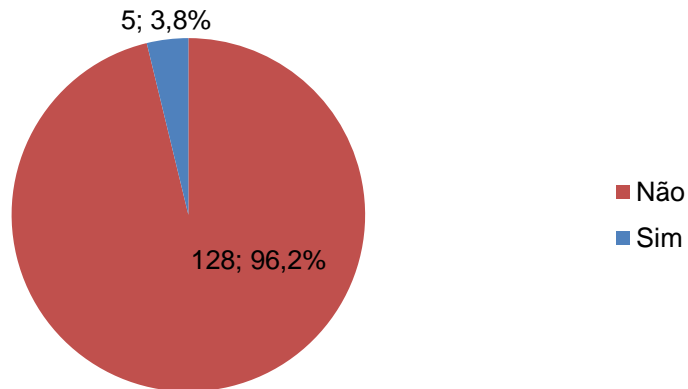


Gráfico 1 - Gráfico de setores sobre a existência de postos de atendimento no município

Dos Procons respondentes, cinco afirmaram que possuem outros postos de atendimento no município, além da sede. São eles: Procon Assembleia, Belo Horizonte, Juiz de Fora, Ribeirão das Neves e Uberaba.

### O Procon possui posto de atendimento móvel?

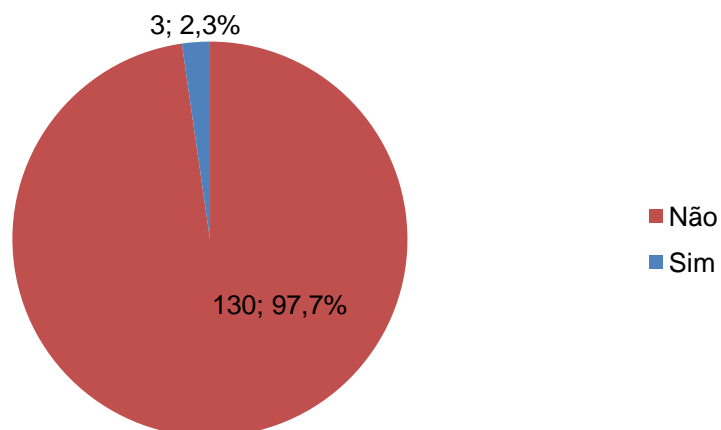


Gráfico 2 - Gráfico de setores sobre a existência de postos de atendimento móvel no município

Pelo Gráfico 2, verifica-se que três municípios possuem atendimento móvel, sendo eles Araxá, Juiz de Fora e Uberlândia.

#### 4.2.2. Outras informações

Nesse grupo de perguntas, foram solicitadas informações sobre a forma de constituição dos Procons e sobre dados de contato dos órgãos aos quais estão vinculados. Foram solicitadas também informações sobre a data de criação e o início de funcionamento dos Procons.

#### O Procon foi criado:

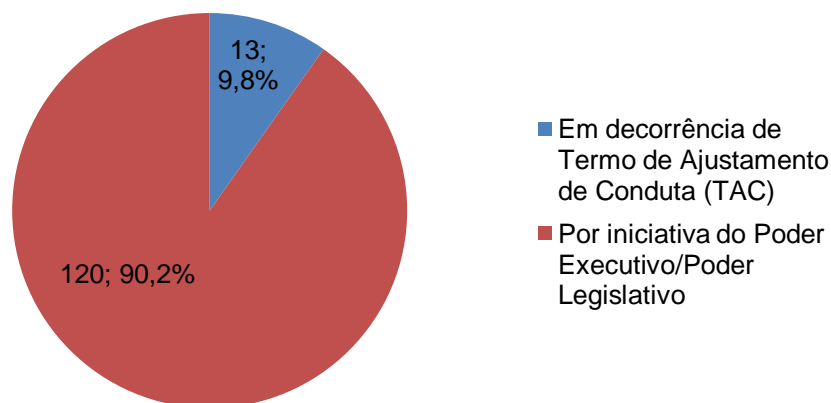


Gráfico 3 - Gráfico de setores da forma de criação do Procon

Pelo Gráfico 3, 90,2% dos Procons, que responderam a pesquisa, foram criados por iniciativa dos Poderes Executivo e Legislativo. Os demais foram criados em decorrência de Termo de Ajuste de Conduta (TAC).

### Vínculo

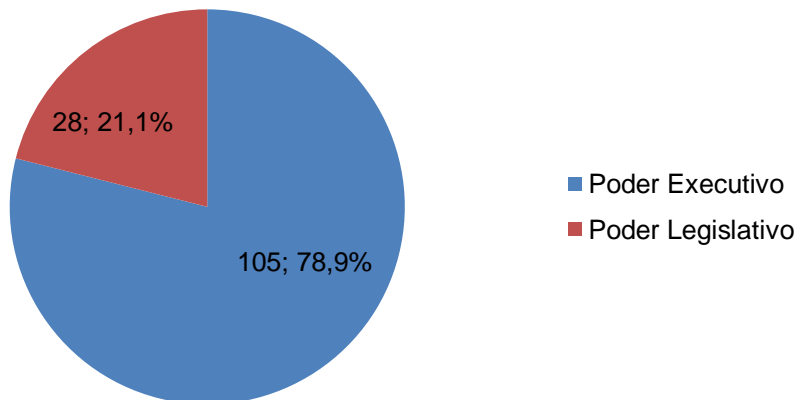


Gráfico 4 - Gráfico de setores do vínculo dos Procons mineiros

Apurou-se, por meio dos dados levantados, que 78,9% dos Procons são vinculados ao Poder Executivo, e 21,1% ao Poder Legislativo. Os municípios de Belo Horizonte, Passos e Timóteo possuem Procons ligados aos dois Poderes. Além desses, Juiz de Fora também possui, no entanto, o SEDECON, órgão vinculado ao Poder Legislativo desse município, não respondeu à pesquisa.

Tabela 1 – Distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons

Ano de início de funcionamento	Frequência		
	Absoluta	Relativa	Acumulada
1990 ou antes	8	6,8%	6,8%
1991 - 1995	23	19,7%	26,5%
1996 - 2000	15	12,8%	39,3%
2001 - 2005	16	13,7%	53,0%
2006 - 2010	17	14,5%	67,5%
2011 - 2015	30	25,6%	93,2%
2016 - 2018	8	6,8%	100,0%

A Tabela 1 apresenta a distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons. Observa-se que pouco mais da metade foram abertos até 2005.

Dos Procons que responderam ao questionário, 12% não informaram o dado solicitado na questão.

Aparecem como os mais antigos, de acordo com os dados coletados, os Procons municipais de Juiz de Fora e Uberlândia, os quais foram abertos entre os meses de abril e junho do ano de 1986.

Já os Procons de Buritis, São Gonçalo do Rio Abaixo e Tapira são os mais recentes, tendo iniciado as atividades no ano de 2018.

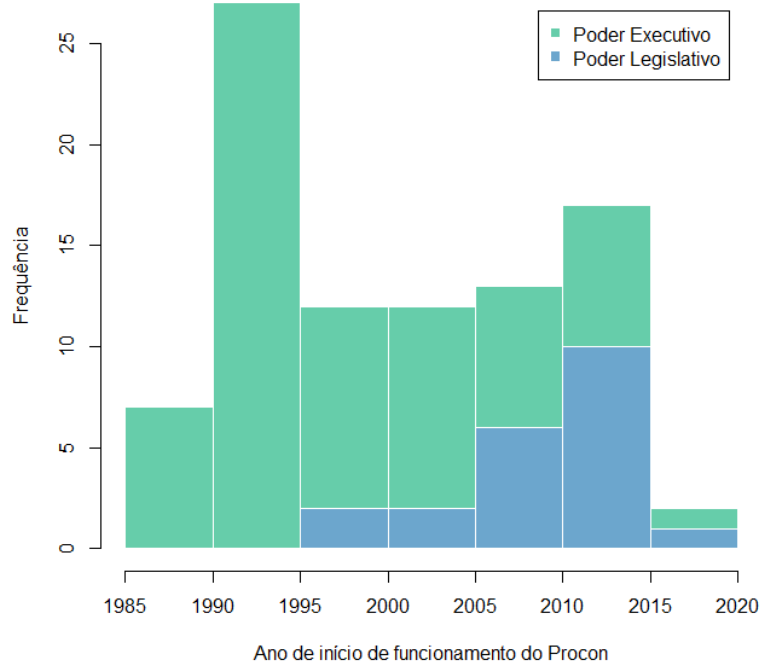


Gráfico 5 - Histograma do ano de início de funcionamento dos Procons, conforme vínculo

O primeiro Procon vinculado ao Poder Legislativo a começar a funcionar foi o Procon Assembleia, em 1997.



De acordo com os dados levantados, é possível verificar que são criados mais Procons vinculados ao Poder Executivo do que ao Poder Legislativo, como mostra o Gráfico 5.

#### 4.2.3. Regionalização

O objetivo nesse grupo de perguntas foi identificar os Procons regionais, os respectivos municípios partícipes e a forma de regionalização adotada.

**O município é sede de um Procon Municipal Regional?**

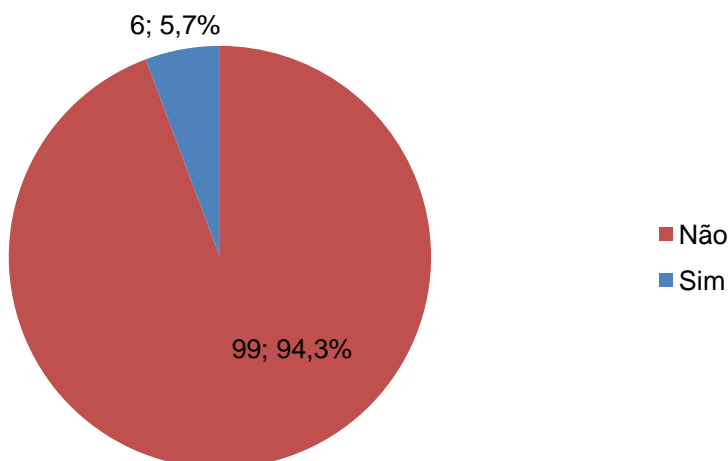


Gráfico 6 - Gráfico de setores sobre a regionalização dos Procons

De acordo com os dados levantados, existem seis Procons regionais no Estado, vinculados ao Poder Executivo Municipal, sediados em: Formiga, Guanhães, Pitangui, Santos Dumont, Uberaba e Brasília de Minas. O número de municípios atendidos nessas regionais é de 28, incluindo as sedes.

#### 4.2.4. Fiscalização e Processo Administrativo

A seção “Fiscalização e Processo Administrativo” foi dirigida apenas aos Procons vinculados ao Poder Executivo.

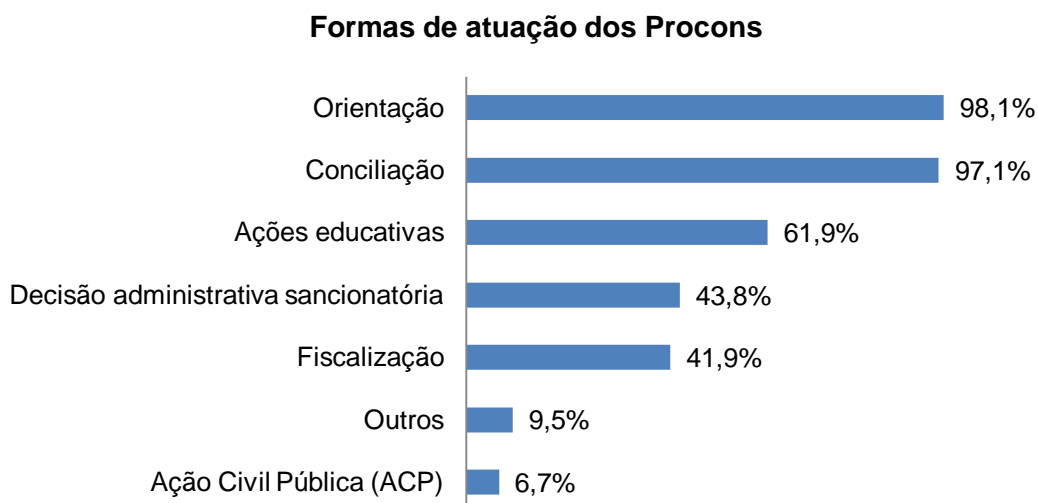


Gráfico 7 - Gráfico de barras para as formas de atuação dos Procons

De acordo com as respostas dadas, as formas de atuação mais comuns, dos Procons vinculados ao Poder Executivo, são: orientação (98,1%), conciliação (97,1%) e ações educativas (61,9%). Como formas de atuação na categoria “outros” (9,5%), foram citadas: realização de pesquisa de preço, ajuizamento de ação coletiva e participação em programas de rádio.

##### 4.2.4.1. Fiscalização

Nesse grupo, constaram perguntas relacionadas à fiscalização nos Procons, como quantidade de fiscais e área de formação, parceria com outros órgãos públicos e rotina de atuação.

### Fiscalização

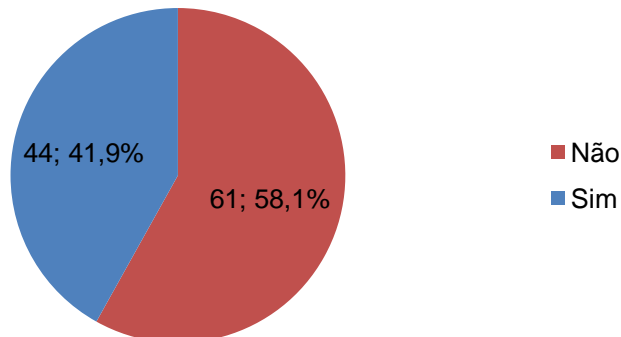


Gráfico 8 - Gráfico da quantidade de Procons que realizam ou não fiscalização

Como exibido no Gráfico 8, dos Procons vinculados ao Poder Executivo 58,1% não realizam fiscalização.

Exemplos de justificativas apresentadas por esses órgãos por não realizarem a fiscalização são: poucos servidores, ausência de recursos, infraestrutura e regulamentação inadequada.

Quanto à eventual necessidade de fiscalização, os Procons que não realizam esse tipo de atividade encaminham as demandas para outros órgãos, conforme mostra o Gráfico 9.

### Caso haja a necessidade de fiscalização, para onde a demanda é encaminhada?

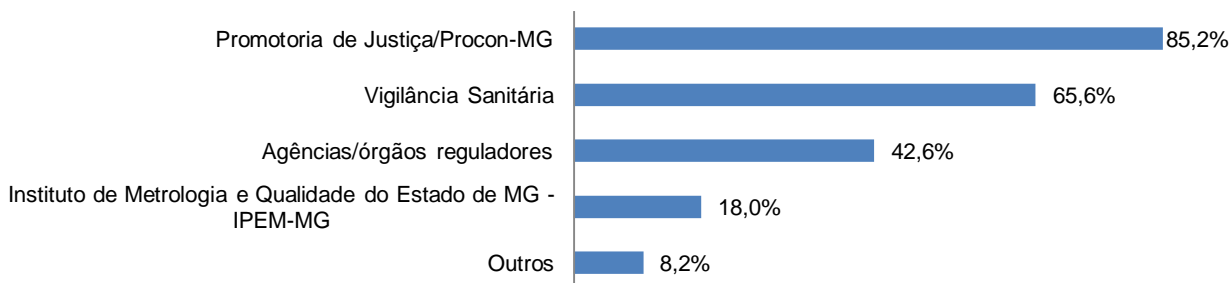


Gráfico 9 - Órgãos que recebem demandas dos Procons vinculados ao Poder Executivo que não realizam fiscalização

Nesses casos, a maior parte dos Procons (85,2%) afirmou que encaminha a demanda para as Promotorias de Justiça/Procon-MG como exibido acima. Foram citados na categoria “Outros”: Prefeitura e fiscalização municipal.

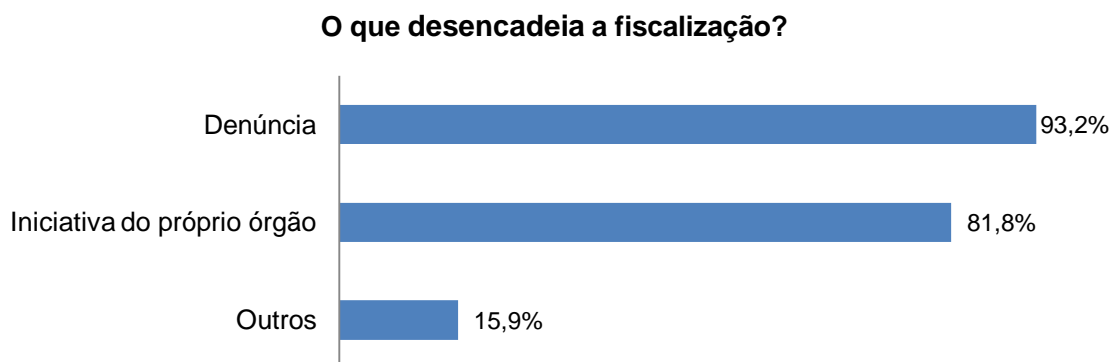


Gráfico 10 - Gráfico de como se desencadeia a fiscalização

Como desencadeadores da fiscalização foram citados: denúncias (93,2%) e iniciativas do próprio órgão (81,8%), conforme mostra o Gráfico 10. Alguns Procons citaram, como desencadeadoras de ações de fiscalização, as parcerias mantidas com o Fundo de Participação dos Municípios (FPM), Ministério Público e com a Polícia Civil.

**O Procon que você dirige atua em parceria com outros órgãos nas fiscalizações que realiza?**

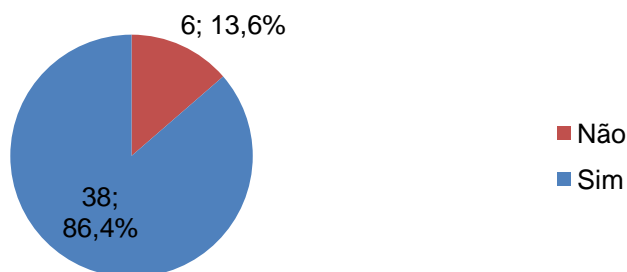


Gráfico 11 - Gráfico referente à realização de fiscalizações em parceria com outros órgãos

O Gráfico 11 mostra que 86,4% dos Procons realizam fiscalização em parceria com outros órgãos.

### Parcerias dos Procons nas fiscalizações

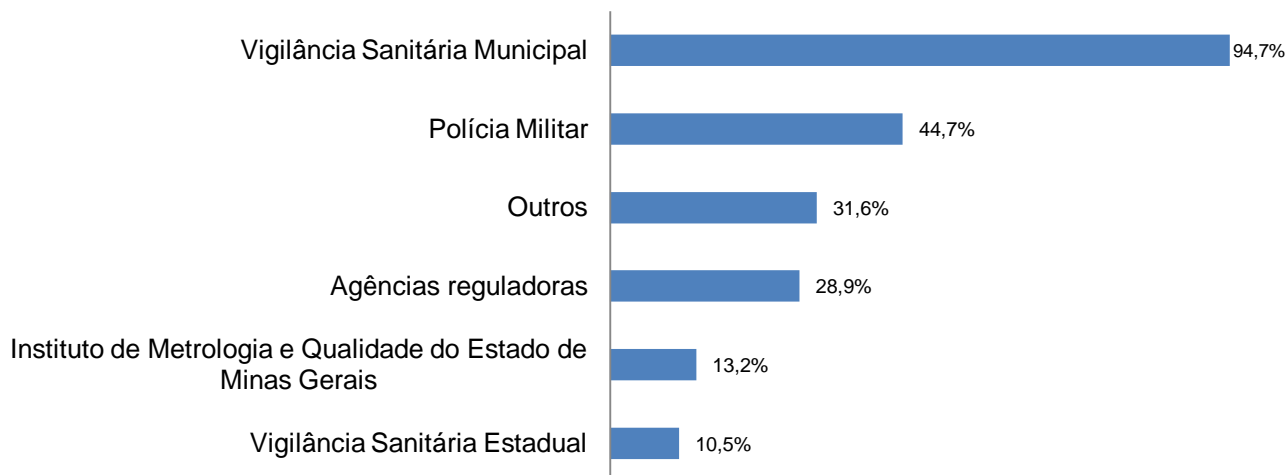


Gráfico 12 - Gráfico dos órgãos que atuam em parceria com os Procons nas fiscalizações

O Gráfico 12 mostra que a Vigilância Sanitária Municipal foi citada por 94,7% dos Procons como parceira nas fiscalizações.

Na categoria “Outros”, foram mencionados como órgãos parceiros na fiscalização: Conselhos Regionais, Corpo de Bombeiros, Administração Fazendária Estadual, Ministério Público - MPMG, Guarda Municipal e Ordem dos Advogados do Brasil - OAB.

Tabela 2 – Distribuição do número de fiscais nos Procons

Número de fiscais	Frequência		
	Absoluta	Relativa	Acumulada
0	7	15,9%	15,9%
1	19	43,2%	59,1%
2	12	27,3%	86,4%
3	5	11,4%	97,7%
18	1	2,3%	100,0%

De acordo com a Tabela 2, sete Procons (Botelhos, Carmo da Mata, Frutal, Guanhães, São Lourenço, Teófilo Otoni e Três Pontas) não possuem fiscais. Algumas justificativas para a ausência desse tipo de servidor são: falta de pessoal, falta de estrutura e falta de concursos.

O Procon Sete Lagoas, que ocupa a terceira posição em termos de número total de servidores, respondeu que conta com 18 fiscais, representando o maior número no Estado.

As áreas de formação dos fiscais mais citadas foram: Direito, Administração e Ensino Médio.

#### Há algum calendário/programação de fiscalização?

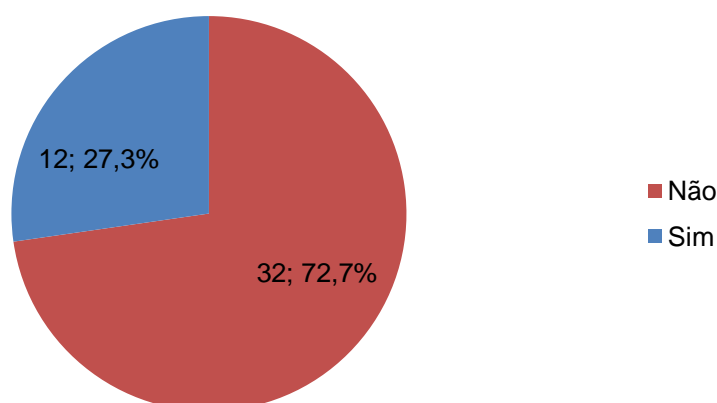


Gráfico 13 - Gráfico sobre calendário/programação de fiscalização

Dos Procons que realizam fiscalização, apenas 27,3% responderam que possuem algum calendário ou programação de fiscalização para tal atividade.

Conforme apurado nas respostas, os assuntos mais fiscalizados da área “produtos” são: alimentos (22,7%), supermercados (25%), postos de combustíveis (17,9%) e precificação (15,4%). Também foram citados: eletrodomésticos, eletroeletrônicos, datas de validade, garantia, vestuário, comércios em geral, entre outros.

Já na área “serviços”, os assuntos mais fiscalizados são: instituições financeiras (70,4%) e telefonia (25,9%). Foram citados também academias, transporte, seguros, venda casada, centros de formação de condutores, entre outros.

#### 4.2.4.2. Processo administrativo

Esse grupo trouxe perguntas sobre instauração de processos administrativos nos Procons mineiros, medidas adotadas na ausência de solução das demandas do consumidor e sobre existência ou não de Junta Recursal e de Fundo Municipal exclusivo de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pode-se concluir pela análise do Gráfico 7 que, dos Procons vinculados ao Poder Executivo pesquisados, 56,2% não proferem decisões administrativas sancionatórias (aplicação das sanções previstas no art. 56 do CDC).

Exemplos de justificativas citadas para a não aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor foram: ausência de servidores e de agentes fiscais, falta de capacitação de pessoal, inexistência de verba, de estrutura, de regulamentação e de junta recursal.

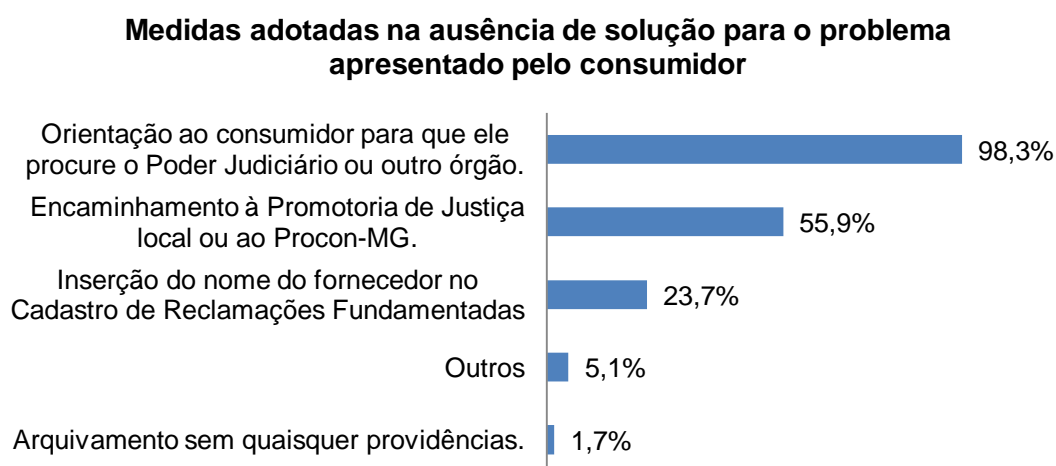


Gráfico 14 - Distribuição das medidas adotadas na ausência de solução para o problema apresentado pelo consumidor, uma vez que o Procon não profere decisão administrativa

Em razão da impossibilidade de aplicação de sanção pelo Procon, a medida comumente adotada, no encerramento do processo administrativo, é a orientação ao consumidor para que ele procure o Poder Judiciário ou outro órgão (98,3%), como mostra o Gráfico 14.

Dos 105 Procons vinculados ao Poder Executivo que responderam à pesquisa, 43,8% proferem decisão administrativa, com a aplicação das sanções previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

#### Quais sanções o órgão aplica

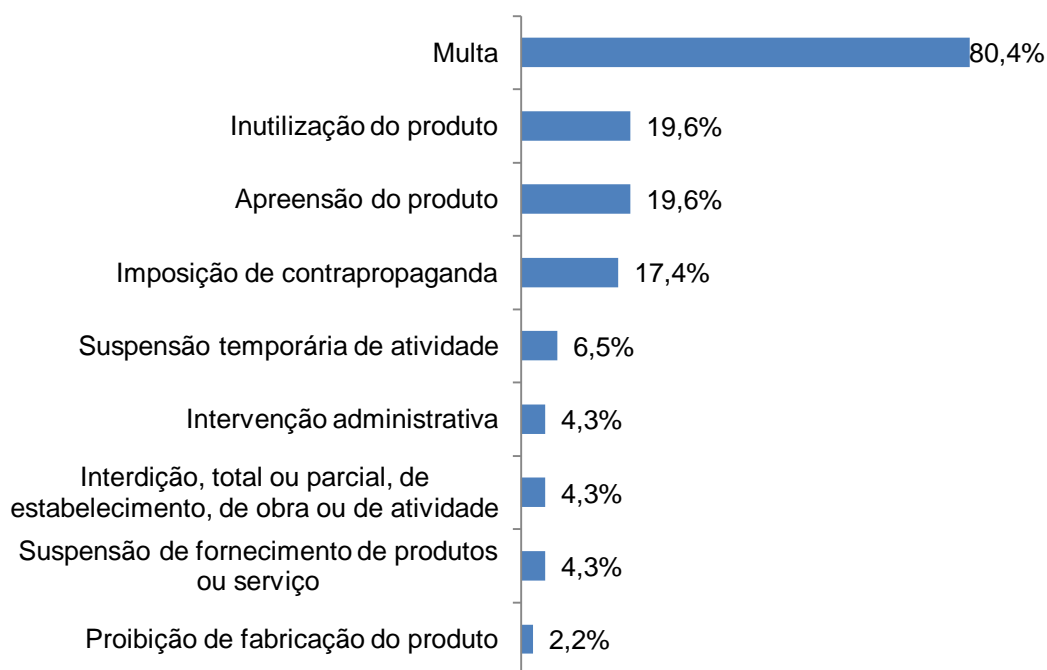


Gráfico 15 - Gráfico de quais sanções administrativas, previstas no Código de Defesa do Consumidor, o órgão aplica

Em relação às sanções aplicadas pelos Procons, nos últimos 2 anos, a multa foi a resposta mais frequente, sendo marcada por 80,4% dos Procons que aplicam as penalidades previstas no CDC.

As sanções de cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, cassação do registro do produto junto ao órgão competente e revogação de



concessão ou permissão de uso não foram mencionadas por nenhum dos respondentes.

#### Há órgão recursal?

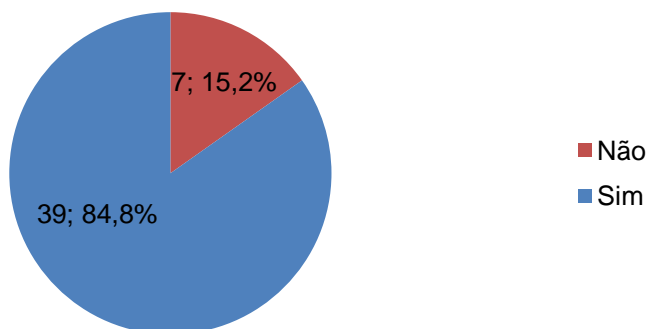


Gráfico 16 - Gráfico de setores sobre a existência de junta recursal

Como pode ser visto no Gráfico 16, 15,2% dos Procons vinculados ao Poder Executivo que fazem processo administrativo sancionatório não possuem órgão para apresentação de recurso (junta recursal), cujos motivos mais frequentes citados são: ausência de lei ou regulamentação e falta de funcionários.

#### Há fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor?

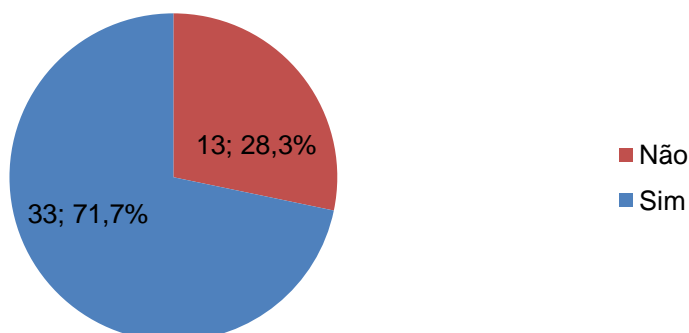


Gráfico 17 - Gráfico da presença de Fundo Municipal Exclusivo de Proteção e Defesa do Consumidor

Em 28,3% dos municípios que possuem Procons vinculados ao Poder Executivo e que fazem processo administrativo sancionatório não há fundo municipal exclusivo de Proteção e Defesa do Consumidor. Os motivos mais citados para a inexistência de fundo exclusivo foram: falta de estrutura, de orçamento e de regulamentação.

Pela análise dos dados coletados, dos Procons que contam com fundo municipal exclusivo de Defesa do Consumidor para recolhimento das multas, 54,5% citaram que não conseguem utilizar efetivamente o dinheiro arrecadado. Alguns dos motivos alegados são: Fundo não foi efetivamente implementado, inexistência de saldo e falta de formação do conselho gestor.

Os municípios de Uberlândia, Juiz de Fora e Uberaba possuem os maiores saldos, sendo de R\$ 5.425.996,30, R\$ 3.198.643,53 e R\$ 1.200.000,00, respectivamente. Esses valores somados equivalem a 67,9% do total de saldos das contas dos Fundos Municipais de Proteção e Defesa do Consumidor citados na pesquisa. Entre as respostas, verificou-se que 15 municípios não possuem saldo na conta do fundo. Os valores referem-se ao saldo informado para o mês de março de 2018.

#### **4.2.5. Recursos Humanos do Procon**

Nesse grupo, com a finalidade de conhecer como é a estrutura de recursos humanos dos Procons, as questões coletaram dados sobre número de servidores e estagiários, áreas de formação e inscrição na OAB.

### Distribuição do número de servidores

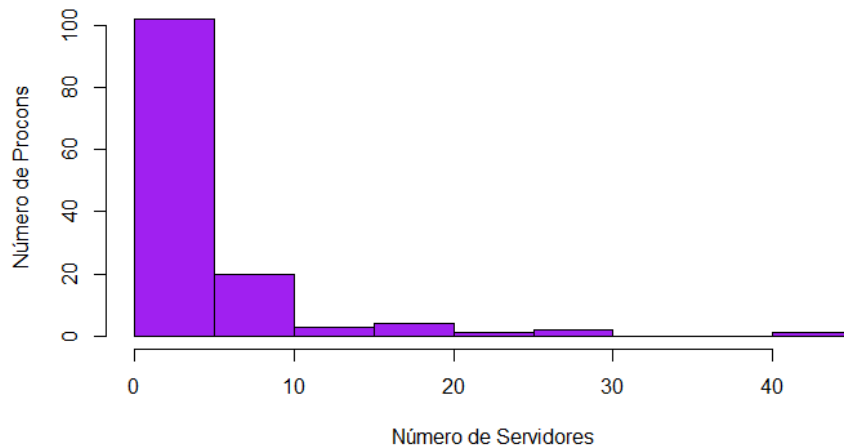


Gráfico 18 - Histograma do número de servidores dos Procons mineiros

Todos os órgãos respondentes possuem ao menos um servidor. O Gráfico 18 mostra que a grande maioria (96 Procons) possui menos de 5 servidores.

Os Procons de Uberlândia, Juiz de Fora e Sete Lagoas possuem os maiores números de servidores, sendo 41, 29 e 27, respectivamente.

### Área de formação dos servidores

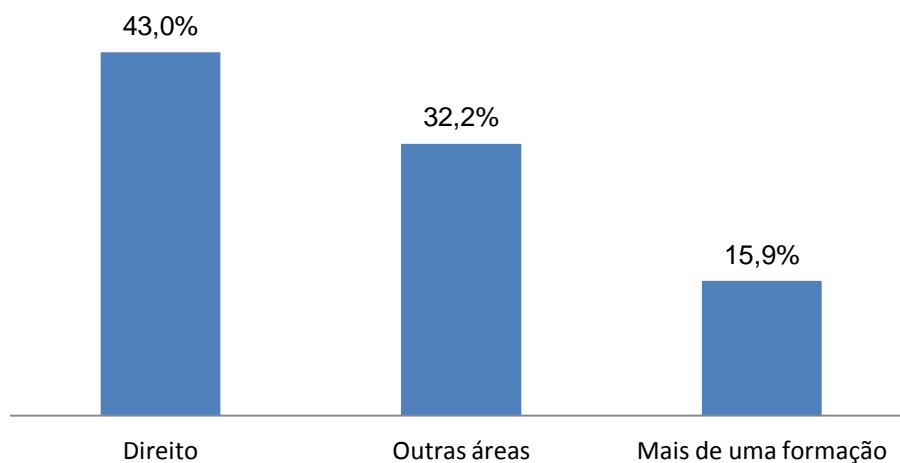


Gráfico 19 - Gráfico relativo à área de formação dos servidores dos Procons mineiros

Como pode ser visto no Gráfico 19, a área de formação de 43% dos servidores dos Procons que responderam à pesquisa é em Direito. Verificou-se também que 32,2% possuem formação (técnico, graduação, pós-graduação, mestrado, doutorado, pós-doutorado) em outras áreas.

Constatou-se que 72,3% dos servidores com formação em Direito possuem registro na Ordem dos Advogados do Brasil de Minas Gerais (OAB-MG).

Dentre as demais áreas de formação, as mais citadas foram: Administração, Economia, Letras, Comunicação Social, Pedagogia e Ciências Contábeis.

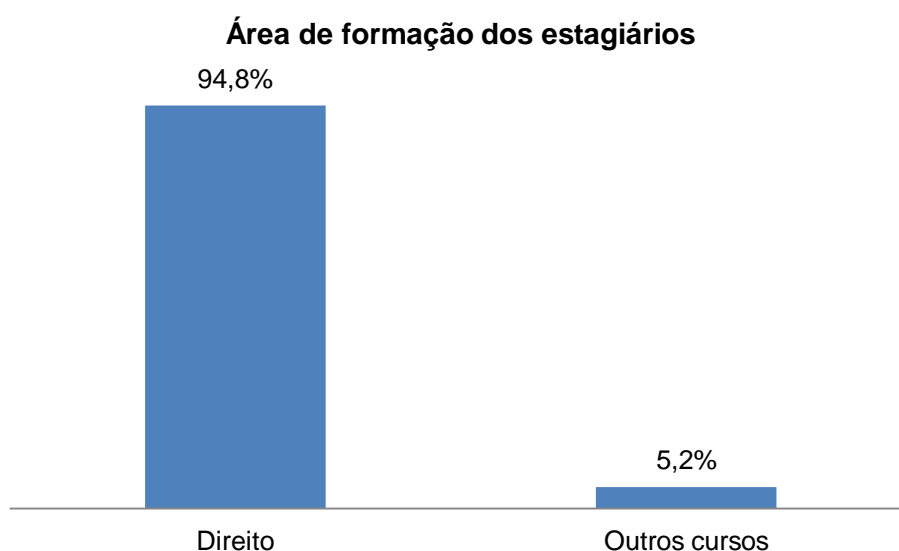


Gráfico 20 - Gráfico sobre a área de formação dos estagiários dos Procons mineiros

De acordo com os dados obtidos, 50,4% dos Procons responderam que possuem estagiários. Desse percentual, apenas dois Procons não possuem estagiário de Direito. 94,8% são estagiários do curso de Direito e 5,2% de outras áreas de conhecimento, como Administração, Ciências Contábeis, Comunicação Social, Economia, Engenharia de Minas, Informática e Psicologia. Os Procons de Igarapé e Uberaba citaram que possuem estagiários de Ensino Médio.

O Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (Belo Horizonte) e o Procon de Juiz de Fora foram os que apresentaram os maiores números de estagiários: 56 e 74, respectivamente.

### Distribuição do número de estagiários

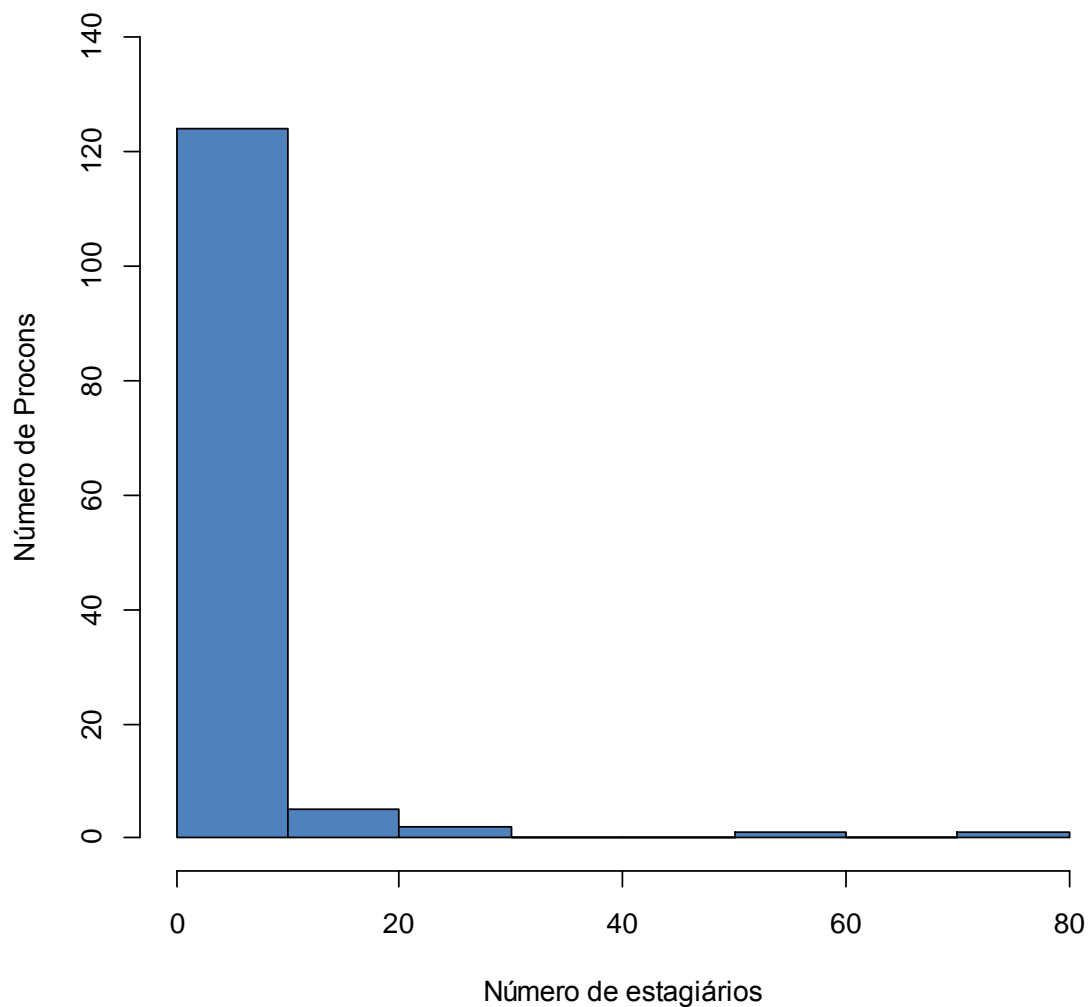


Gráfico 21 - Histograma do número de estagiários nos Procons mineiros

Pelo Gráfico 21, é possível ver que a grande maioria dos Procons (124) possui entre 0 e 10 estagiários.

Tabela 3 – Número de servidores *versus* número de estagiários dos Procons mineiros

Número de estagiários	Número de Servidores						Total
	1	2	3	4	5	6 ou mais	
<b>0</b>	15	21	10	8	3	9	66
<b>1</b>	3	7	4	5	1	4	24
<b>2</b>	4	4	3	3	0	2	16
<b>3</b>	1	1	1	0	1	0	4
<b>4</b>	1	0	0	1	1	2	5
<b>5 ou mais</b>	0	2	1	1	0	14	18
<b>Total</b>	24	35	19	18	6	31	133

A Tabela 3 apresenta o cruzamento das variáveis “Número de servidores” e “Número de estagiários”. Pela análise dessa tabela pode-se notar, por exemplo, que 15 Procons mineiros possuem apenas um servidor e nenhum estagiário.

#### 4.2.6. Estrutura Física do Procon

Esse grupo de questões trouxe perguntas sobre instalações, espaço físico, quantidade de bens e serviço de internet, com o objetivo de apurar como os Procons estão estruturados.

### Poder Executivo

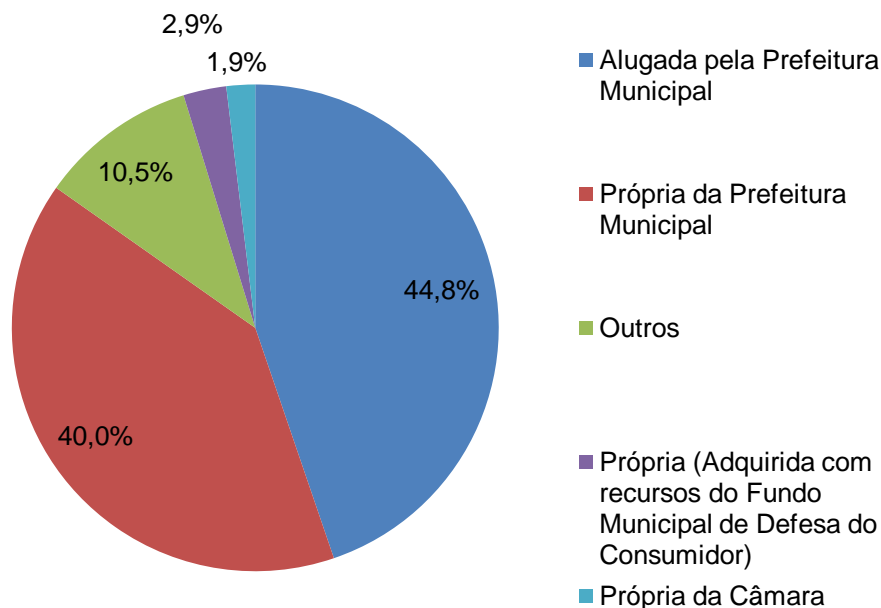


Gráfico 22 - Instalações de Procons vinculados ao Poder Executivo

As instalações da maioria dos Procons vinculados ao Poder Executivo são alugadas pelas Prefeituras Municipais (44,8%). Onze Procons informaram que utilizam instalações cedidas por outros órgãos, como a Unidade de Atendimento Integrado (UAI) e o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG).

### Poder Legislativo

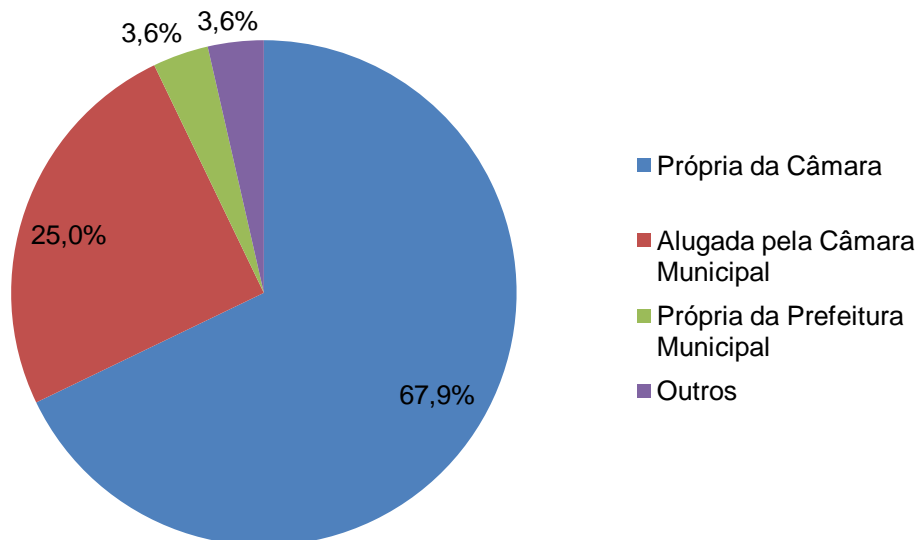


Gráfico 23 - Instalações de Procons vinculados ao Poder Legislativo

Em relação aos Procons do Poder Legislativo, a maioria das instalações são próprias da Câmara Municipal (67,9%).

Tabela 4 – Distribuição, por intervalos, das medidas de área informadas pelos Procons mineiros

Espaço físico (m <sup>2</sup> )	Frequência		
	Absoluta	Relativa	Acumulada Relativa
0 a 25	47	35,3%	35,3%
26 a 50	24	18%	53,3%
51 a 75	15	11,3%	64,6%
76 a 100	16	12%	76,6%
Maior que 100	31	23,3%	100,0%



Os Procons possuem área entre 3 e 1000 m<sup>2</sup> de espaço físico, com média de 89,93 m<sup>2</sup>. Pouco mais da metade dos Procons que participaram da pesquisa possui área de 50 m<sup>2</sup> ou menos.

Os Procons dos municípios de Juiz de Fora (1000m<sup>2</sup>) e de Uberlândia (600m<sup>2</sup>), bem como o Procon Assembleia (500m<sup>2</sup>) possuem as maiores áreas.

Tabela 5 – Estatísticas descritivas da quantidade de bens dos Procons mineiros

<b>Bem</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana (50%)</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>
Aparelho de telefone fixo	0	2	41	3,56
Aparelho de telefone móvel	0	0	6	0,27
Arquivo	0	1	150	3,50
Ar condicionado	0	0	11	0,72
Armário	0	1	36	2,50
Bebedouro	0	1	3	0,59
Cadeira comum	0	6	122	9,42
Cadeira giratória	0	3	50	3,89
Cadeira longarina com 2 lugares	0	0	6	0,34
Cadeira longarina com 3 lugares	0	1	19	1,25
Cadeira longarina com 4 lugares ou mais	0	0	8	0,37
Câmera fotográfica	0	0	2	0,18
Computador de mesa	0	3	57	4,98
Computador portátil (notebook)	0	0	3	0,26
Impressora comum	0	0	5	0,46
Impressora multifuncional	0	1	5	0,92
Linha telefônica	0	1	30	2,53
Máquina de fotocópias	0	0	2	0,30
Mesa de escritório	0	3	62	4,98
Mesa de reunião/audiência	0	1	6	0,67

Purificador de água	0	0	3	0,20
Scanner de mesa	0	0	3	0,17
Veículo	0	0	3	0,13

A Tabela 5 contém estatísticas descritivas da quantidade de bens nos Procons mineiros.

Para exemplificar, foi realizada a interpretação do primeiro bem citado na tabela, “aparelho de telefone fixo”. A quantidade de telefones dos Procons está compreendida entre 0 e 41 aparelhos, ou seja, o menor valor mencionado foi 0 e o maior valor foi 41. Verifica-se que a média é de 3,56 aparelhos por Procon. A mediana da quantidade de aparelhos correspondeu a 2, do número de aparelhos de telefone fixo, significando que 50% possuem até dois telefones.

A opção “*Tablet*” não foi mencionada por nenhum Procon.

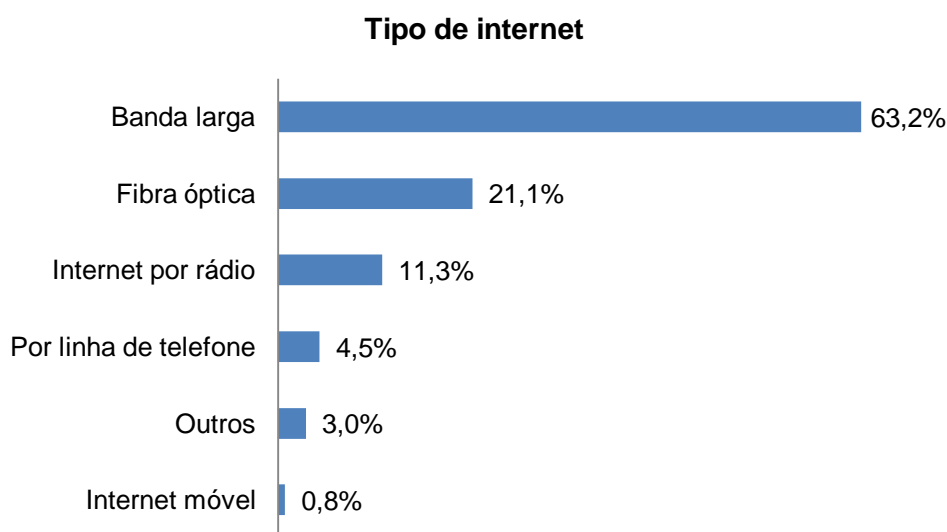


Gráfico 24 - Gráfico dos tipos de serviços de internet disponibilizados nos Procons mineiros

Todos os Procons afirmaram que possuem algum tipo de internet, sendo 63,2% usuários do serviço de banda larga.

#### 4.2.7. Dinâmica do Atendimento

Essa seção apresentou questões sobre formas e média mensal de atendimentos, percentual de resolutividade e procura pelo Procon por consumidores de outros municípios.

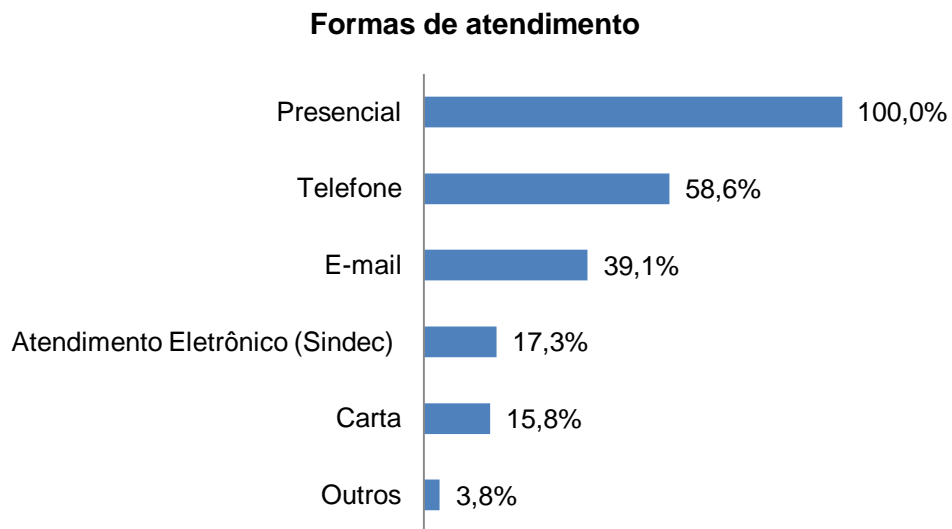


Gráfico 25 - Gráfico das formas de atendimento disponibilizadas pelos Procons pesquisados

Conforme os dados levantados, todos os Procons em Minas Gerais realizam atendimento presencial.

A segunda forma mais frequente de atendimento é por telefone (58,6%).

Os Procons de Guaxupé, Pará de Minas, Poços de Caldas e Uberaba também realizam atendimento por redes sociais.

### Média mensal de atendimentos nos Procons

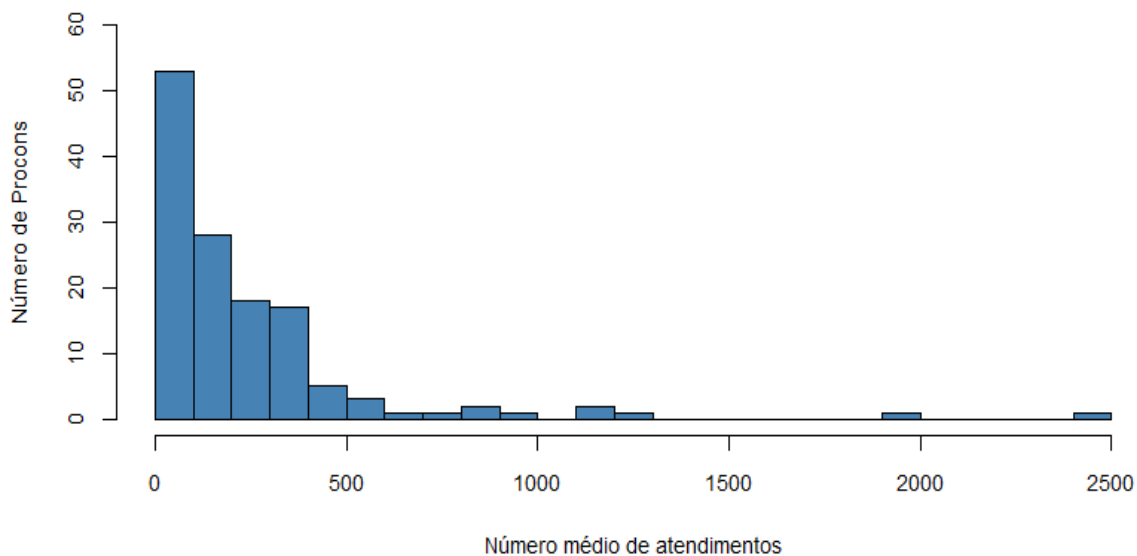


Gráfico 26 - Histograma da média mensal de atendimentos

Como pode ser observado no Gráfico 26, a maioria dos Procons possui média abaixo de 500 atendimentos.

O Procon municipal de Belo Horizonte e o Procon Assembleia declararam as maiores médias mensais de atendimento, 2.500 e 2.000, respectivamente.

### Percentual médio de resolatividade

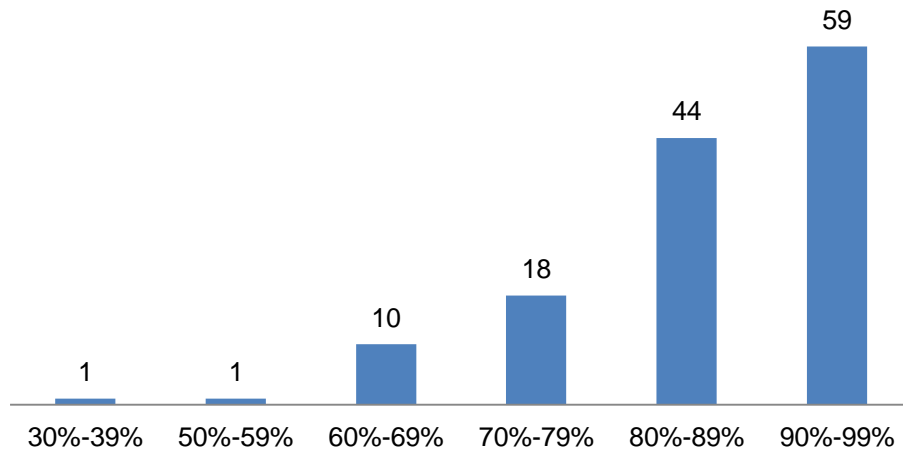


Gráfico 27 - Distribuição do percentual médio de resolatividade das demandas apresentadas nos Procons mineiros

O percentual de resolatividade das demandas recebidas pelos Procons pode ser visto no Gráfico 27. A maioria dos Procons possui resolatividade média acima de 80%.

### O Procon é procurado por consumidores de outros municípios?

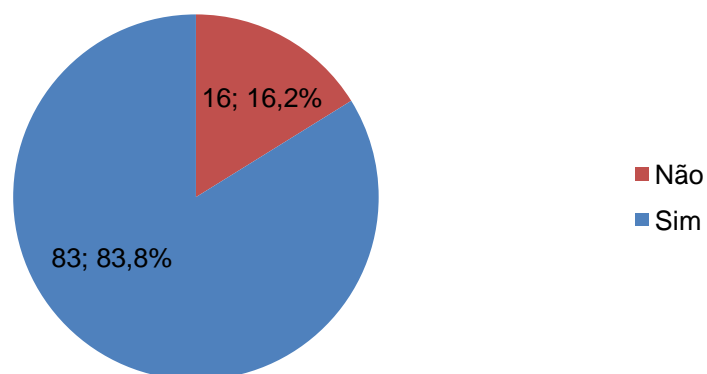


Gráfico 28 - Procons procurados por consumidores de outros municípios

Nessa análise, em que foram excluídos os Procons regionais, verifica-se que 83,8% dos Procons são procurados por consumidores de outros municípios.

Foram citadas 218 localidades diferentes, dentre elas foram mencionadas cidades localizadas em outros estados, como Bahia e Rio de Janeiro.

Em 69,9% desses órgãos, as reclamações formuladas são recebidas de alguma forma.

#### Tipo de atendimento prestado aos consumidores de outro município

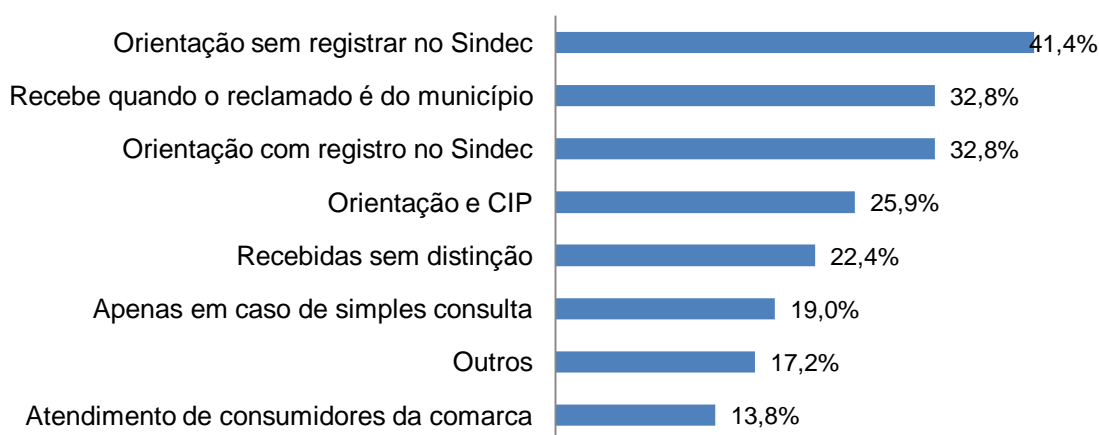


Gráfico 29 - Gráfico de barras do tipo de atendimento prestado a consumidores de outros municípios

Dos Procons que recebem reclamações de consumidores de outros municípios, o tipo de atendimento mais comum é a orientação sem registrar no Sindec (41,4%). Verifica-se também que 32,8% desses Procons apenas atendem ao consumidor que tenha adquirido o bem ou serviço no município. Na categoria “Outros” foram mencionados: atendimento preliminar em caso de consumidores hipervulneráveis e registro de CIP em caso de dano iminente ao consumidor.

#### 4.2.8. Capacitação e Treinamento

Essa seção buscou obter informações sobre a participação de servidores e estagiários dos Procons nos cursos e treinamentos oferecidos pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), conhecimento sobre a existência da modalidade

EaD dessa escola, bem como coletar sugestões de temas para novas atividades educacionais e para a produção de material.

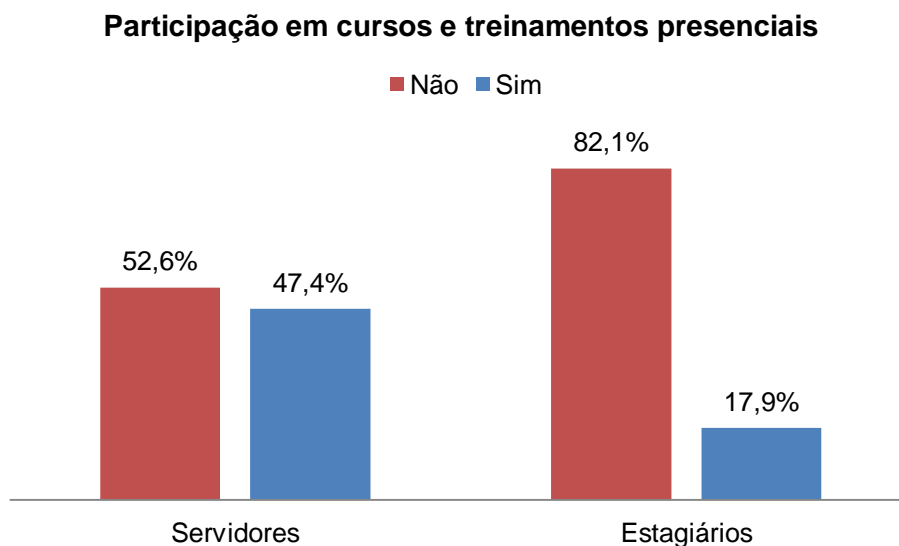


Gráfico 30 - Gráfico da participação de servidores e estagiários em cursos e treinamentos presenciais promovidos pelo Procon-MG/ EEDC

Como pode ser visto no Gráfico 30, 52,6% dos Procons que responderam à pesquisa informaram que os servidores não participam dos cursos e treinamentos presenciais promovidos pelo Procon-MG/EEDC. As justificativas mais frequentes foram: falta de funcionários (30%), indisponibilidade de recursos próprios (17,1%), dificuldade de deslocamento (17,1%), falta de tempo (10%), falta de oportunidade (8,6%) e falta de divulgação (5,7%).

Dos Procons que possuem estagiários, 82,1% informaram que não há participação desse tipo de público nos cursos e treinamentos presenciais promovidos pelo Procon-MG/EEDC em razão da indisponibilidade de recursos próprios (21,8%), falta de funcionários (18,2%), falta de tempo (16,4%), dificuldade de deslocamento (12,7%), falta de oportunidade (12,7%) e por terem treinamento próprio (5,5%).

Trinta e um Procons responderam que tanto servidores quanto estagiários não participam dos cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG.

Cento e quatro Procons responderam que conhecem os cursos, treinamentos e outras ações educacionais oferecidos na modalidade EaD pelo Procon-MG.

#### Participação em cursos e treinamentos a distância

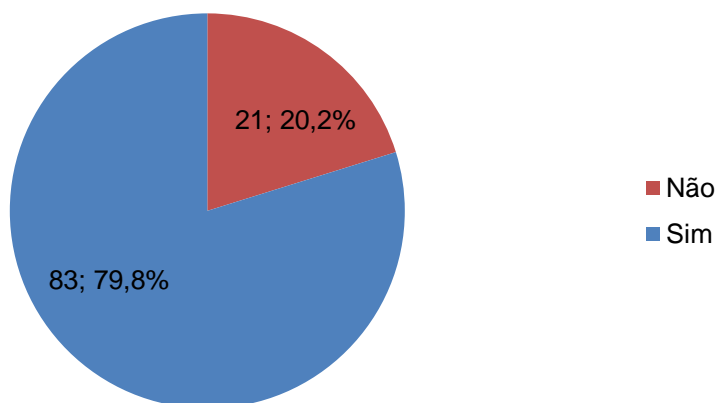


Gráfico 31 - Gráfico da participação de atividades oferecidas pelo Procon-MG na modalidade a distância

O Gráfico 31 mostra que dos 104 Procons que afirmaram conhecer os cursos e treinamentos a distância da EEDC, 20,2% desse grupo não participa das ações de EaD. Os motivos elencados para a não participação são: indisponibilidade de tempo, falta de oportunidade, falta de funcionários, falta de recursos materiais e dificuldades no acesso.

Os temas considerados como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos da EEDC estão apresentados na tabela abaixo.



Tabela 6 - Temas prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos presenciais ou virtuais do Procon-MG

<b>Temas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Outros	151	34,8%
Finanças	98	22,6%
Processo administrativo	63	14,5%
Serviços	54	12,4%
Saúde	30	6,9%
Produto	16	3,7%
Fiscalização	16	3,7%
Habitação	5	1,2%
Alimentos	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>100,0%</b>

Exemplos de assuntos listados citados como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos presenciais ou virtuais do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC):

*Alimentos:* Segurança alimentar.

*Finanças:* empréstimos bancários, endividamento, cartões de créditos, cobrança de juros, consignados, contratos bancários, fraudes, legalidade de operações bancárias, negativação e financiamentos.

*Fiscalização:* implantação de fiscalização e treinamentos.

*Habitação:* contratos habitacionais e financiamentos.

*Produto:* vício e defeito de produtos, produtos essenciais, vida útil, cobranças abusivas, garantia e combustíveis.

*Processo Administrativo:* gestão, etapas, mediação, conciliação, negociação, redação de CIP e decisão administrativa.

*Saúde:* planos de saúde e práticas de convênios.

*Serviços:* concessionárias públicas de serviços essenciais, seguros, telecomunicações, internet, serviços públicos essenciais, direitos e deveres de companhias aéreas, direito à meia-entrada e contratos escolares.

*Outros:* Noções de direito e orientações sobre o CDC, direitos difusos, ações coletivas, direito de arrependimento, novos entendimentos jurisprudenciais relacionados à área de consumo, consumidor da terceira idade, implantação do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, prática nos atendimentos e resolução de demandas, práticas abusivas, Sindec, vulnerabilidade do consumidor, venda casada, contratos abusivos, comércio em ambiente digital, educação para consumo, publicidade abusiva e proteção de dados na defesa do consumidor.

Tabela 7 - Principais temas sugeridos para a produção de material didático a ser distribuído pela EEDC

Temas	Número de Procons	
Finanças	103	77,4%
Saúde	51	38,3%
Produtos	48	36,1%
Processo administrativo	47	35,3%
Serviços	40	30,1%
Fiscalização	35	26,3%
Alimentos	34	25,6%
Habitação	30	22,6%
Outros	3	0,02%

Abaixo, estão listados, por área, exemplos de temas sugeridos pelos Procons para produção de material didático (cartilhas e folhetos):

- *Alimentos:* segurança alimentar, agrotóxicos, alergia alimentar, validade/informações nutricionais e apreensão de alimentos.

- *Finanças*: educação financeira, empréstimos, financiamentos, endividamento de aposentados/pensionistas e práticas abusivas.
- *Fiscalização*: procedimentos, orientação a fornecedores e emissão de nota fiscal.
- *Habitação*: contratos, financiamentos, imobiliárias, taxas, garantias e consórcio.
- *Processo administrativo*: procedimento passo-a-passo, sanções administrativas e aplicação de multas.
- *Produtos*: Direito do Consumidor, garantia, prazos, precificação, troca e cumprimento de ofertas.
- *Saúde*: planos de saúde (cancelamento, cobertura, orientações, etc).
- *Serviços*: vício do serviço, prazos, passagens aéreas, fidelizações, transporte aéreo, seguros e telecomunicações.
- *Outros*: Sindec e Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC).

#### **4.2.9. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)**

Esse grupo de perguntas procurou saber quais Procons estão integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e, no caso daqueles ainda não integrados, buscou conhecer os motivos para a não integração ao Sistema.

De acordo com os dados, 63,9% dos Procons respondentes estão integrados ao Sindec.

Dos Procons integrados, 8,2% afirmaram que não conseguem utilizar efetivamente o Sindec. As justificativas para a não utilização são: falta de capacitação, falta de servidores e falta de computadores.

As justificativas mais comuns apresentadas pelos Procons para não estarem integrados ao sistema são: recente criação do Procon, falta de estrutura (pessoal,

equipamento e internet), falta de informação/interesse, problemas com a documentação exigida e implantação em curso.

O Procon Assembleia afirmou possuir o sistema apenas na Unidade Casa do Consumidor e o Procon Belo Horizonte mencionou a existência de base própria do Sindec.

#### **4.2.10. Consumidor.gov.br**

As perguntas desse grupo foram apresentadas para saber se os Procons conhecem e divulgam o Consumidor.gov.br

Conforme levantado, a maior parte dos Procons Mineiros conhece o Consumidor.gov.br (86,5%). Desse número, 80% afirmaram que divulgam essa plataforma no município.

#### **4.2.11. Fórum Virtual dos Procons Mineiros**

Essa seção de perguntas procurou conhecer quais os Procons ainda não estão inscritos no grupo de discussão do Fórum Virtual de Procons Mineiros e conhecer aqueles que possuem interesse em fazer parte do grupo.

Conforme os dados coletados, 15,8% dos Procons não estão inscritos nesse fórum e apenas o Procon de Jacutinga respondeu não possuir interesse em participar desse grupo.

#### **4.2.12. Sugestões**

Essa seção do formulário buscou conhecer o que os Procons entendem como necessário, no que diz respeito à aquisição de bens e serviços, para o aprimoramento das atividades que desenvolvem.

Tabela 8 – Principais bens citados como importantes para melhoria do trabalho nos Procons

<b>Bens</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>
Computador/acessórios	154
Móveis de escritório	152
Telefone/linha telefônica	43
Veículo automotor	41
Ar condicionado/ventilador	38
Purificador de água/filtro	29
Eletrodomésticos (fogão, geladeira, microondas, entre outros)	14
Câmera	11
Sede	4
Material educativo	3
Painéis/guichês	3

Os bens mais citados foram: computadores/acessórios, móveis de escritório e telefones. Em termos de maior número de unidades solicitadas, destacam-se: computadores, exemplares do Código de Defesa do Consumidor, telefones, mesas, cadeiras, armários, painéis, arquivos, aparelhos de ar-condicionado, televisores e impressoras multifuncionais.

### O que acredita ser importante para aprimorar a atuação do Procon de sua cidade?



Gráfico 32 - Gráfico com o que os respondentes acreditam ser importante para aprimorar a atuação do Procon

Além dos bens citados na Tabela 8, a maioria dos respondentes listou como importante para aprimorar a atuação do Procon a obtenção de material didático para divulgação e/ou exemplares do CDC (Código de Defesa do Consumidor) (74,4%). Na categoria “Outros”, também foram citados acessibilidade, mudança da legislação do município, sede própria, internet melhor, linhas telefônicas, servidores e melhor estrutura.

## 5. Análise Multivariada

Análise de agrupamento, ou *clustering*, é uma técnica que permite fazer agrupamentos automáticos de objetos em grupos, baseando-se nas características que esses dados possuem e no seu grau de semelhança.

Foram utilizados, nessa análise, apenas os Procons que aplicam as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

O objetivo foi separar esses órgãos em grupos por similaridade.

Nesse caso, foram consideradas apenas as variáveis padronizadas dos aspectos: quantidade de servidores, espaço físico e média mensal de atendimentos. O modelo utilizado foi o não hierárquico de k-médias.

Tabela 9 - Tabela com os grupos de similaridade dos Procons

Grupo de Similaridade	Procons
I	Juiz de Fora, Sete Lagoas, Uberaba e Uberlândia.
II	Aimorés, Além Paraíba, Almenara, Boa Esperança, Campo Belo, Carmo do Rio Claro, Cataguases, Congonhas, Cruzília, Curvelo, Divinópolis, Guaxupé, Indianópolis, Itabira, Itajubá, Itaúna, Ituiutaba, Januária, João Monlevade, Machado, Monte Carmelo, Muzambinho, Nanuque, Nova Serrana, Oliveira, Pará de Minas, Patrocínio, Pitangui, Ponte Nova, Rio Pomba, Sacramento, Salinas, Teófilo Otoni, Timóteo, Três Pontas, Ubá, Varginha e Viçosa.
III	Belo Horizonte, Contagem, Mariana e Poços de Caldas.

Como visto na Tabela 9, os órgãos foram agrupados em cinco grupos de similaridade, os quais possuem municípios com semelhanças nos aspectos citados acima.

Como exemplo, são citados os Procons de Além Paraíba e Boa Esperança, os quais possuem similaridades em relação a número de servidores, espaço físico e média mensal de atendimentos.



## 6. Limitações e restrições técnicas

Algumas limitações e restrições técnicas foram verificadas no decorrer da aplicação da pesquisa e são relatadas aqui para a avaliação de possíveis ajustes para os trabalhos a serem desenvolvidos futuramente.

Uma das limitações diz respeito a não inserção do recurso de validação em alguns campos do questionário de 2018, tendo em vista que, quando utilizado esse mecanismo que padroniza a formatação, verifica-se uma enorme dificuldade de preenchimento de respostas por parte de alguns usuários. Outra limitação refere-se à impossibilidade de serem desenvolvidos outros meios de padronização de respostas na versão atual do *MPForms*. Tal ausência de validação provoca atrasos na uniformização dos formatos dos dados e resulta no aumento do tempo gasto para a elaboração de relatórios.

Outro problema enfrentado foi o fato de alguns Procons não terem observado as instruções de preenchimento e salvamento das respostas, situação que acarretou atraso no envio dos formulários respondidos pelos dirigentes.

Além disso, foi observada uma quantidade considerável de Procons que apresentaram respostas incoerentes, o que gerou a necessidade da correção de dados, situação que gera atraso para o início da elaboração do relatório geral da pesquisa. Daí a importância de enfatizar a necessidade de os participantes lerem com atenção as instruções e responderem de forma criteriosa às questões apresentadas no levantamento anual realizado pelo Procon-MG.

Por fim, o órgão teve dificuldade de preenchimento da vaga de estagiário de Estatística do Procon-MG, o qual ficou sem ocupação no decorrer do maior tempo em que se daria o desenvolvimento da parte analítica da Pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2018. Tal situação gerou a necessidade de aumentar o prazo para as análises das respostas e para a elaboração do relatório geral. A dificuldade no preenchimento dessa vaga também prejudicou a realização da Pesquisa Procons Mineiros - Perfil-2019.

## 7. Considerações finais

Os dados coletados na Pesquisa *Procons Mineiros - Perfil 2018* revelaram que, assim como ocorreu nos anos anteriores, as necessidades mais relatadas pelos Procons foram: aquisição de bens, aumento do número de servidores e estagiários e maior participação em ações de capacitação e treinamentos.

Também foi possível identificar que muitos Procons, embora vinculados ao Poder Executivo, afirmaram que não realizam o processo administrativo em sua plenitude, não aplicando as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor. As justificativas mais comuns apresentadas pelos Procons respondentes foram: deficiência na legislação do município, inexistência de junta recursal e de fundo para o recolhimento de multas, quadro de pessoal insuficiente e falta de capacitação. Em relação aos Procons que não realizam fiscalização, o motivo mais frequente foi à falta de agente fiscal.

Observou-se também que, 83,8% dos Procons vinculados ao Poder Executivo e que não são sede de Procon Municipal Regional, são procurados por consumidores de outros municípios. Isso pode indicar a importância da realização de convênios com prefeituras de outras cidades para criação de Procons regionais.

Com base nas informações coletadas na pesquisa, foram realizadas atividades como atualização de listas com os dados de contatos dos Procons, envio das sugestões sobre temas para cursos e treinamentos à EEDC e envio de informações à Divisão de Fiscalização a fim de subsidiar estudos relacionados à dinâmica de fiscalização dos Procons Municipais existentes no Estado. As informações obtidas na pesquisa possibilitaram também a inclusão dos órgãos que ainda não eram cadastrados no *Fórum Virtual dos Procons Mineiros*.

Por fim, este relatório apresenta uma análise descritiva dos dados numa perspectiva geral. No entanto, outros trabalhos poderão ser desenvolvidos a partir das informações coletadas na pesquisa, de modo a auxiliar o Procon-MG, enquanto coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, na elaboração de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.

## 8. Referências

IBGE. **Brasil em síntese.** Disponível em  
<<https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/mg/panorama>> Acesso em: 5 fev 2020.

MINGOTI, Sueli Aparecida. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada.** Belo Horizonte: UFMG, 2013.

SENACON. **Consumidor.gov.br.** Sobre o serviço. Disponível em:  
<<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em: 5 fev 2020.

PORTAL ACTION. **Estatística básica.** Disponível em:  
<<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica>>. Acesso em: 5 fev. 2020.

VARGAS, Vera Do Carmo Comparsi De. **Correlação.** Disponível em:  
<[http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Correlacao/Correlacao\\_Pearson\\_Spearman\\_Kendall.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Correlacao/Correlacao_Pearson_Spearman_Kendall.pdf)> Acesso em: 5 fev. 2020.

## Anexo 1 – Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas

### DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

Eu, \_\_\_\_\_,  
CPF.: \_\_\_\_\_, dirigente do Procon \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, declaro, para fins de direito, sob as penas da lei, serem  
verdadeiras as informações por mim prestadas ao Procon-MG no questionário *Procons Mineiros –  
Perfil 2018*.

Nada mais a declarar e ciente das responsabilidades pela declaração prestada firmo a presente.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Dirigente

Carimbo

Figura 1 – ANEXO 1: Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas

## Anexo 2 – Lista de variáveis presentes no questionário

Variável	Grupo
Q00001: Nome do Procon:	Dados do Procon
Q00002: Logradouro (avenida, praça, rua, etc.)	Dados do Procon
Q00003: Nº:	Dados do Procon
Q00004: Complemento:	Dados do Procon
Q00005: Bairro:	Dados do Procon
Q00006: Município	Dados do Procon
Q00007: CEP.:	Dados do Procon
Q00008: Telefone(s) de atendimento ao público:	Dados do Procon
Q00009: E-mail(s) institucional para constar na lista publicada na página do Procon-MG:	Dados do Procon
Q00010: Site do Procon:	Dados do Procon
Q00011: Nome do dirigente do Procon:	Dados do Procon
Q00012: Cargo do dirigente do Procon:	Dados do Procon
Q00013: Anexe a cópia da publicação do ato de nomeação do dirigente.	Dados do Procon
Q00014: Telefone(s) de contato (Dirigente):	Dados do Procon
Q00015: E-mail(s) do Dirigente:	Dados do Procon
Q00016: Horário de atendimento do Procon (Início):	Dados do Procon
Q00017: Horário de atendimento do Procon (Término):	Dados do Procon
Q00018: Há algum intervalo dentro do horário de atendimento informado?	Dados do Procon
Q00019: [((Q00018.NAOK == "Y"))] O intervalo inicia-se às:	Dados do Procon
Q00020: [((Q00018.NAOK == "Y"))] O intervalo termina às:	Dados do Procon
Q00021: Caso o Procon possua horário de atendimento diferenciado em algum dia da semana (dias úteis), especifique.	Dados do Procon
Q00022: Horário de funcionamento interno (Início):	Dados do Procon
Q00023: Horário de funcionamento interno (Término):	Dados do Procon
Q00024: Há outros postos atendimento desse Procon no município?	Dados do Procon
Q00025: [((Q00024.NAOK == "Y"))] Informe os dados desses postos:	Dados do Procon
Q00026: O Procon possui posto de atendimento móvel?	Dados do Procon
Q00027: O Procon que você dirige foi criado:	Outras informações
Q00028: Data de criação do Procon (publicação da lei):	Outras informações
Q00029: Nº da Lei de criação do órgão	Outras informações
Q00030: Data do início de funcionamento:	Outras informações
Q00031: Vínculo do Procon:	Outras informações
Q00032: [((Q00031.NAOK == "A2"))] Selecione o vínculo adequado:	Outras informações

Variável	Grupo
Q00033: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Logradouro da Prefeitura Municipal:	Outras informações
Q00034: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] N°:	Outras informações
Q00035: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Complemento:	Outras informações
Q00036: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Bairro:	Outras informações
Q00037: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] CEP.:	Outras informações
Q00038: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Telefone geral da Prefeitura Municipal:	Outras informações
Q00039: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] E-mail da Prefeitura Municipal:	Outras informações
Q00040: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Site da Prefeitura Municipal:	Outras informações
Q00041: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Nome completo do Prefeito:	Outras informações
Q00042: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Telefones de contato do Gabinete do Prefeito:	Outras informações
Q00043: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] E-mail(s) do Gabinete do Prefeito:	Outras informações
Q00044: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Logradouro da Câmara Municipal:	Outras informações
Q00045: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] N°:	Outras informações
Q00046: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Complemento:	Outras informações
Q00047: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Bairro:	Outras informações
Q00048: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] CEP.:	Outras informações
Q00049: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Telefone geral da Câmara Municipal:	Outras informações
Q00050: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] E-mail geral:	Outras informações
Q00051: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Site da Câmara Municipal:	Outras informações
Q00052: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Nome completo do Presidente da Câmara Municipal:	Outras informações
Q00053: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] Telefones de contato do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal:	Outras informações
Q00054: [(((Q00032.NAOK == "A1")))] E-mail(s) do Gabinete do Presidente da Câmara Municipal:	Outras informações
Q00055: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Logradouro da Assembleia:	Outras informações
Q00056: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] N°:	Outras informações
Q00057: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Complemento:	Outras informações
Q00058: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Bairro:	Outras informações
Q00059: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] CEP.:	Outras informações
Q00060: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Telefone geral da ALMG:	Outras informações
Q00061: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] E-mail geral:	Outras informações
Q00062: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Site da ALMG:	Outras informações
Q00063: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Nome completo do Presidente da ALMG:	Outras informações
Q00064: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] Telefones de contato do	Outras informações

Variável	Grupo
Gabinete da Presidência da ALMG: Q00065: [(((Q00032.NAOK == "A2")))] E-mail(s) do Gabinete do Presidente da ALMG:	Outras informações
Q00066: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] O município onde está localizado o Procon que você dirige é sede de um Procon Municipal Regional?	Regionalização
Q00067: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00066.NAOK == "Y")))] Qual instrumento foi utilizado para constituir o Procon Municipal Regional? (Ex.: lei, convênio, acordo, contrato etc)	Regionalização
Q00068: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00066.NAOK == "Y")))] Liste os municípios partícipes com os respectivos dados dos postos de atendimento.	Regionalização
Q00069: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] Qual(is) a(s) forma(s) de atuação do Procon que você dirige?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00070: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ003.NAOK != "Y")))] Por que o Procon não profere decisão administrativa sancionatória?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00071: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (is_empty(Q00069_SQ006.NAOK)))] Por que o Procon que você dirige não realiza fiscalização?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00072: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (is_empty(Q00069_SQ006.NAOK)))] Caso haja a necessidade de fiscalização, para onde a demanda é encaminhada?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00073: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] O que desencadeia a fiscalização?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00074: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] O Procon que você dirige atua em parceria com outros órgãos nas fiscalizações que realiza?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00075: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00074.NAOK == "N") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] Justifique:	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00076: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00074.NAOK == "Y") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] Quais?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00077: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] Quantos servidores desse Procon atuam como agente fiscal?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00078: [(((regexMatch("/0/", Q00077.NAOK)))] Justifique o motivo pelo qual não há agentes fiscais nesse Procon.	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00079: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] Qual(is) a(s) área(s) de formação do(s) fiscal(is)?	Fiscalização e Processo Administrativo



Variável	Grupo
Q00080: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] Há algum calendário/programação de fiscalização?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00081: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ006.NAOK == "Y")))] Quais as áreas mais fiscalizadas? Especifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00082: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ003.NAOK == "Y")))] Quais sanções (previstas no art. 56 do CDC) foram aplicadas por esse Procon ao proferir decisões administrativas nos últimos 2 anos?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00083: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ003.NAOK != "Y")))] Na ausência de solução para o problema apresentado pelo consumidor, uma vez que o Procon que você dirige não profere decisão administrativa sancionatória, qual(is) medida(s) é/são adotada(s)?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00084: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00069_SQ003.NAOK == "Y")))] Há órgão recursal (existência de junta recursal ou previsão, em lei, de análise em grau de recurso por autoridade hierarquicamente superior)?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00085: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00084.NAOK == "N") and (Q00069_SQ003.NAOK == "Y")))] Justifique	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00086: [(((Q00031.NAOK == "A1")))] No município há fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00087: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00086.NAOK == "N")))] Justifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00088: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00086.NAOK == "Y")))] O Procon consegue efetivamente utilizar o dinheiro arrecadado pelo Fundo Municipal de Defesa do Consumidor?	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00089: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00086.NAOK == "Y") and (Q00088.NAOK == "N")))] Justifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00090: [(((Q00031.NAOK == "A1") and (Q00086.NAOK == "Y")))] Cite o valor do saldo existente no Fundo Municipal de Defesa do Consumidor em março de 2018:	Fiscalização e Processo Administrativo
Q00091: Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente:	Recursos Humanos do Procon
Q00092: [(((Q00091_SQ004.NAOK >= "1")))] Cite as áreas de formação relativas ao número de servidores informados na letra (d):	Recursos Humanos do Procon
Q00093: O Procon possui estagiários?	Recursos Humanos do Procon
Q00094: [(((Q00093.NAOK == "Y")))] Preencha os campos a seguir	Recursos Humanos do Procon



Variável	Grupo
com a quantidade correspondente Q00095: [((Q00094_SQ001.NAOK > Q00094_SQ002) and (Q00093.NAOK == "Y"))] Especifique o(s) outro(s) curso(s) de formação do(s) estagiário(s).	Recursos Humanos do Procon
Q00096: Instalações:	Estrutura física do Procon
Q00097: Medida aproximada, em m2, do espaço físico total ocupado pelo Procon:	Estrutura física do Procon
Q00098: Informe a quantidade de bens/serviços (caso o Procon não possua o bem relacionado, preencha com o numeral 0):	Estrutura física do Procon
Q00099: Para melhor visualização, anexe imagens do Procon.	Estrutura física do Procon
Q00100: Qual o tipo de serviço de Internet é disponibilizado para o Procon?	Estrutura física do Procon
Q00101: Quais as formas de atendimento disponibilizadas pelo Procon que você dirige?	Dinâmica do atendimento
Q00102: Qual a média mensal de atendimentos?	Dinâmica do atendimento
Q00103: Qual o percentual médio de resolatividade das questões apresentadas no órgão?	Dinâmica do atendimento
Q00104: [((Q00066.NAOK == "N"))] O Procon é procurado por consumidores de outros municípios?	Dinâmica do atendimento
Q00105: [((Q00066.NAOK == "N") and (Q00104.NAOK == "Y"))] Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios? Liste-os abaixo:	Dinâmica do atendimento
Q00106: [((Q00066.NAOK == "N") and (Q00104.NAOK == "Y"))] As reclamações formuladas por esses consumidores são, de alguma forma, recebidas pelo Procon de seu município?	Dinâmica do atendimento
Q00107: [((Q00066.NAOK == "N") and (Q00104.NAOK == "Y") and (Q00106.NAOK == "Y"))] Qual o tipo de atendimento é prestado nesses casos?	Dinâmica do atendimento
Q00108: Os servidores deste Procon têm participado de cursos e treinamentos presenciais promovidos pelo Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)?	Capacitação e Treinamento
Q00109: [((Q00108.NAOK == "N"))] Justifique.	Capacitação e Treinamento
Q00110: [((Q00093.NAOK == "Y"))] Os estagiários deste Procon têm participado de cursos e treinamentos presenciais promovidos pelo Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)?	Capacitação e Treinamento
Q00111: [((Q00110.NAOK == "N") and (Q00093.NAOK == "Y"))] Justifique.	Capacitação e Treinamento

Variável	Grupo
Q00112: Você conhece os cursos, treinamentos e outras ações educacionais oferecidos na modalidade EaD (educação a distância) pelo Procon-MG?	Capacitação e Treinamento
Q00113: [((Q00112.NAOK == "Y"))] Você ou outros integrantes desse Procon já participaram de atividade(s) oferecida(s) pelo Procon-MG na modalidade a distância?	Capacitação e Treinamento
Q00114: [((Q00112.NAOK == "Y") and (Q00113.NAOK == "N"))] Justifique:	Capacitação e Treinamento
Q00115: Qual(is) tema(s) você entende como prioritário(s) para ser(em) tratado(s) nos cursos e treinamentos presenciais ou virtuais do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)?	Capacitação e Treinamento
Q00116: Sugira temas para a produção de material a ser distribuído pela Escola Estadual de Defesa do consumidor (EEDC) como, por exemplo, cartilhas, folhetos informativos e material didático. Selecione uma ou mais áreas e especifique os assuntos no espaço disponibilizado.	Capacitação e Treinamento
Q00117: O Procon que você dirige está integrado ao Sindec?	Sindec
Q00118: [((Q00117.NAOK == "N"))] Por quê?	Sindec
Q00119: [((Q00117.NAOK == "Y"))] O Procon que você dirige está efetivamente utilizando o Sindec?	Sindec
Q00120: [((Q00117.NAOK == "Y") and (Q00119.NAOK == "N"))] Por quê?	Sindec
Q00121: Você conhece o Consumidor.gov?	Consumidor.gov
Q00122: [((Q00121.NAOK == "Y"))] Você divulga o Consumidor.gov em seu município?	Consumidor.gov
Q00123: Você está inscrito no grupo de discussão (lista de e-mail proconsmg@googlegroups.com) do Fórum Virtual dos Procons Mineiros?	Fórum Virtual dos Procons Mineiros
Q00124: [((Q00123.NAOK == "N"))] Você tem interesse em se inscrever nesse grupo de discussão?	Fórum Virtual dos Procons Mineiros
Q00125: Que bens você entende que são necessários para melhorar o funcionamento do Procon que você dirige? Justifique sua resposta.	Sugestões
Q00126: Além dos bens citados, o que você acredita ser importante para aprimorar a atuação do Procon de sua cidade?	Sugestões
Q00127: Senhor(a) Dirigente: Preencha a declaração de veracidade das informações prestadas. Para fazer o download da declaração a ser preenchida, clique aqui. Após o preenchimento completo, digitalize e anexe a declaração neste formulário. Para adicionar o arquivo digitalizado, clique na opção "enviar arquivos"	Declaração

**PROCON-MG**

Programa Estadual  
de Proteção e Defesa  
do Consumidor

