



Ministério Público de Minas Gerais

Relatório Procons Mineiros – Perfil 2016

2016

Procon-MG

2016



Ministério Público de Minas Gerais

Fernando Ferreira Abreu

Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

SECRETARIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Aline de Melo Queiroz

Coordenadora do projeto – Oficial do MP, responsável pela Secretaria de Relações Institucionais do Procon-MG

Giselle Castro Machado

Gerenciadora do projeto – Analista do MP

Maria Eugênia Ferreira da Fonseca

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

CENTRO DE ESTUDOS E APERFEIÇOAMENTO FUNCIONAL – CEAF

Diretoria de Estudos e Pesquisas

Francisco Eduardo de Castro

Supervisor de estágio – Analista do Ministério Público

Índice de Figuras

Figura 1: Gráfico de pizza do vínculo dos Procons mineiros	8
Figura 2: Histograma do ano de início de funcionamento pelo vínculo do Procon	9
Figura 3: Análise da participação de servidores e estagiários nos cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/EEDC	10
Figura 4: Análise descritiva do número de atendimentos dos Procons mineiros.....	11
Figura 5: Gráficos de pizza sobre a demanda de consumidores residentes em outros municípios.....	14
Figura 6: Gráficos de pizza sobre as instalações dos Procons mineiros.....	15
Figura 7: Gráficos de pizza sobre o serviço de Internet disponível nos Procons mineiros	18
Figura 8: Gráficos de pizza das variáveis referentes a Processo Administrativo	19
Figura 9: Gráficos de pizza das variáveis referentes ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor	19
Figura 10: Boxplot do número de servidores e estagiários.....	20
Figura 11: Gráficos de pizza sobre a utilização do SINDEC.....	23

Índice de Tabelas

Tabela 1: Distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons	8
Tabela 2: Distribuição do número médio de atendimentos mensais nos Procons mineiros.....	12
Tabela 3: Distribuição do número médio de atendimentos diários nos Procons mineiros	12
Tabela 4: Frequência do percentual médio de resolatividade das questões apresentadas nos Procons mineiros.....	13
Tabela 5: Quantidade de municípios citados pelos Procons demandados por consumidores provenientes de outras cidades	14
Tabela 6: Distribuição do espaço físico dos Procons mineiros.....	16
Tabela 7: Estatísticas descritivas da quantidade de bens dos Procons mineiros.....	16
Tabela 8: Distribuição do número de servidores dos Procons mineiros.....	21
Tabela 9: Distribuição do número de estagiários dos Procons mineiros	22
Tabela 10: Bens, com respectiva quantidade, citados pelos dirigentes dos Procons como importantes para a melhoria do trabalho do órgão	24
Tabela 11: ANEXO - Lista das variáveis presentes no questionário	29

Sumário

1 - Introdução	5
2 – Metodologia.....	5
3 – Formulário	6
4 – Resultados.....	7
4.1 – Análise descritiva	7
4.1.1 – Cadastral	7
4.1.2 – Capacitação e Treinamento.....	9
4.1.3 – Dinâmica do Atendimento.....	11
4.1.4 – Estrutura Física do Procon	15
4.1.5 – Processo Administrativo	18
4.1.6 – Recursos Humanos do Procon.....	20
4.1.7 – Regionalização	22
4.1.8 – SINDEC	23
4.1.9 – Sugestões.....	23
4.2 – Análise Multivariada - Similaridade entre os Procons.....	24
5 – Limitações e restrições técnicas	25
6 – Considerações Finais.....	26
Referências	28
Anexo	29

1 - Introdução

O Procon-MG realizou a pesquisa *Procons Mineiros – Perfil 2016* com os Procons do Estado de Minas Gerais, nos meses de abril e maio de 2016, a fim de coletar dados atualizados desses órgãos e, assim, melhor conhecer a realidade dos Procons existentes no Estado.

A análise dos dados obtidos nessa pesquisa auxiliará o Procon-MG na tomada de decisões relativas à concessão de bens e à de destinação de recursos aos Procons mineiros, contribuirá para o planejamento da oferta de cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), bem como orientará outras ações desenvolvidas por este órgão.

A pesquisa continha um total de oitenta e sete perguntas e foi realizada a partir de um formulário *online*, o qual deveria ser respondido pelos dirigentes dos Procons. A maioria dessas perguntas estava condicionada a resposta de outras, de tal forma que um Procon não teria que necessariamente responder a todas as questões. Por exemplo, se o respondente assinalasse que o seu órgão era um Procon com vínculo ao Poder Executivo (Procon municipal), perguntas cadastrais referentes à prefeitura municipal apareceriam para preenchimento; enquanto se o órgão marcasse ter vínculo com o Poder Legislativo (Procon Câmara), perguntas cadastrais sobre a Câmara Municipal deveriam ser respondidas.

As oitenta e sete perguntas foram divididas em nove categorias: Cadastral, Capacitação e Treinamento, Dinâmica do atendimento, Estrutura física do Procon, Processo Administrativo, Recursos Humanos do Procon, Regionalização, Sindec e Sugestões. A lista com todas as variáveis segue no Anexo na Tabela 11.

2 – Metodologia

Antes do início das análises dos dados, será apresentada uma revisão breve dos principais métodos utilizados nesta pesquisa.

Nas análises descritivas, foram usados histogramas e boxplots. De acordo com o Portal Action [1], o histograma é uma representação gráfica (um gráfico de barras verticais) da distribuição de frequências de um conjunto de dados quantitativos contínuos e serve para ajudar a identificar a distribuição de origem desses dados. Já o boxplot [2] é uma representação gráfica utilizada para avaliar a distribuição empírica

dos dados; ele é formado principalmente pelo primeiro e terceiro quartil e pela mediana dos dados.

Também pelo Portal Action [3], quartil é o valor dado a partir do conjunto de observações dispostos em ordem decrescente, que dividem a distribuição em quatro partes iguais. O primeiro quartil, Q1, é o número que deixa 25% das observações abaixo e 75% acima, enquanto que o terceiro quartil, Q3, deixa 75% das observações abaixo e 25% acima. Já Q2 é a mediana, deixa 50% das observações abaixo e 50% das observações acima.

Além disso, foram utilizadas, neste trabalho, tabelas de frequência como uma maneira concisa de apresentar os dados. Nessas tabelas, os dados são agrupados em classes, exibindo o número de observações em cada classe (frequência absoluta), o percentual de cada classe (frequência relativa) e o acumulado das classes (frequência acumulada relativa).

Na breve análise multivariada, a técnica de *clustering* foi utilizada. Essa técnica permite o agrupamento de dados pelo seu grau de similaridade. Para a pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2016, o objetivo ao usar tal técnica é observar semelhanças entre os Procons e tentar separá-los em grupos. Os métodos de *clustering* utilizados foram os métodos hierárquicos de *Ward*, *Single* e *Average* pela distância euclidiana. Além do método não hierárquico de k-médias.

Toda a análise estatística foi realizada no Microsoft Excel e R (software estatístico de licença livre).

3 – Formulário

A pesquisa utilizou o MPForms, plataforma de criação e aplicação de questionários desenvolvida pelo Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), que é baseado na aplicação de código aberto *LimeSurvey*. O acesso ao formulário foi enviado, por *e-mail*, aos Procons, os quais responderam às questões de forma eletrônica. O envio do questionário ao Procon-MG estava condicionado à remessa eletrônica – por meio do formulário respondido – de declaração de veracidade firmada pelo dirigente do Procon.

Como explanado anteriormente, pelo MPForms, é possível fazer uma amarração das perguntas, de tal forma que algumas delas estavam condicionadas à resposta de outras. Por meio dessa plataforma, é também possível fazer a validação de preenchimento de campos, como, por exemplo, só aceitar valores numéricos para certas perguntas.

Dessa maneira, utilizando-se dos recursos do MPForms, toda a pesquisa foi feita de forma eletrônica. Por dificuldades enfrentadas em responder ou acessar o formulário por parte dos Procons, houve a necessidade de um contato telefônico com a grande maioria desses órgãos. Tal contato foi realizado pela Secretaria de Relações Institucionais (SRI) do Procon-MG e buscou sanar dúvidas e alertar os Procons sobre o prazo de preenchimento do formulário.

4 – Resultados

Em Minas Gerais, quando realizada a pesquisa, foram relacionados, pelo Procon-MG, 137 Procons vinculados aos Poderes Executivo ou Legislativo. Desse total, 128 Procons submeteram respostas consideradas completas. O Procon Municipal de Frutal preencheu parcialmente o questionário e, por isso, foi incluído apenas nas análises relativas às perguntas que foram respondidas. Os oito Procons que não responderam à pesquisa foram: Argirita, Brumadinho, Cambuí, Cristais, Dolores do Indaiá, Iturama, Pouso Alegre e Tapira. Após a realização da pesquisa, foi criado o Procon de Vespasiano.

4.1 – Análise descritiva

Como relatado na Introdução, as perguntas foram divididas em nove categorias. A análise descritiva dessas categorias e de suas respectivas questões está disponível nas subseções seguintes.

4.1.1 – Cadastral

A grande maioria das questões desta seção é discursiva, tendo como principal objetivo a obtenção de dados atualizados para a criação de uma lista cadastral dos Procons. Essa lista inclui, entre outros, telefones e *e-mails* de contato.

Figura 1: Gráfico de pizza do vínculo dos Procons mineiros

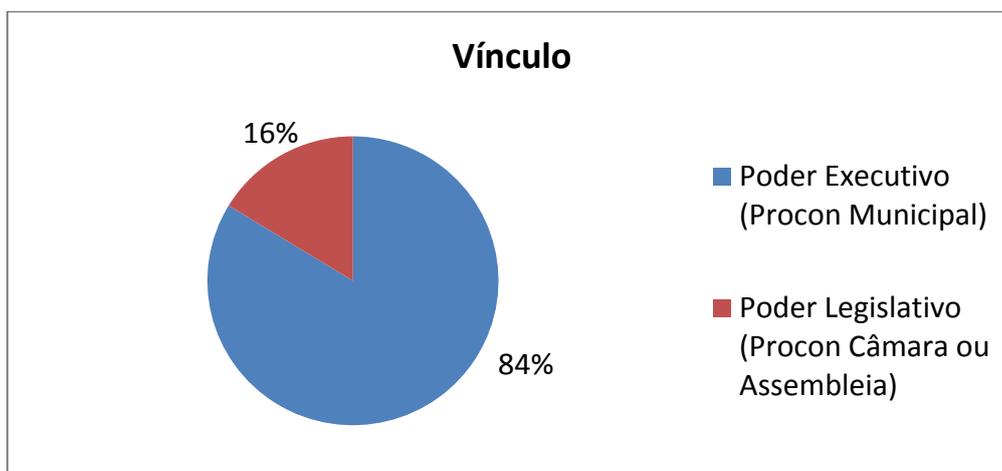
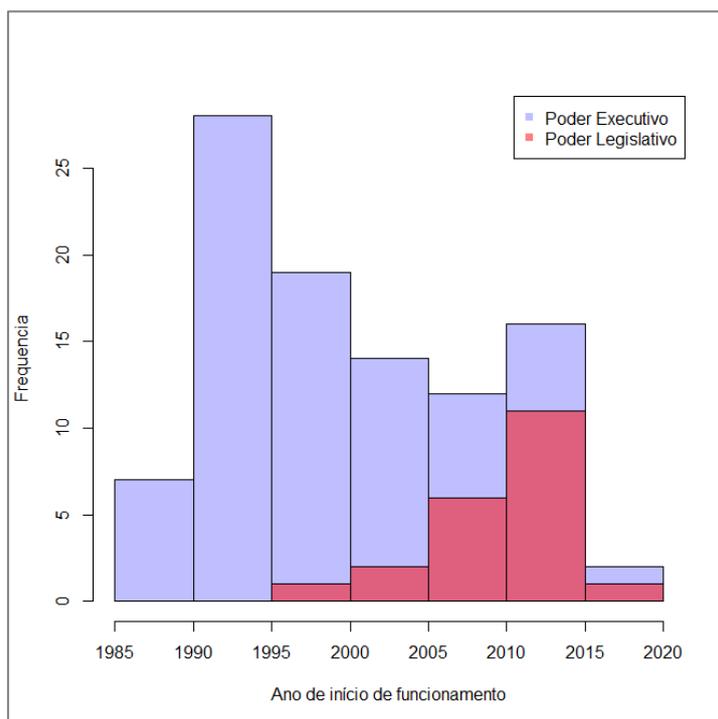


Tabela 1: Distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons

<i>Ano de início de funcionamento</i>	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa</i>	<i>Frequência Acumulada Relativa</i>
1990 ou antes	8	7%	7%
1991-1995	29	24%	31%
1996-2000	20	17%	48%
2001-2005	16	13%	61%
2006-2010	18	15%	76%
2011-2015	27	22%	98%
2016	3	2%	100%

Pela Figura 1, constata-se que 84% (109) dos Procons são vinculados ao Poder Executivo (Procon Municipal). Como apresentado na Tabela 1, observa-se que quase metade dos Procons foram criados no ano 2000 ou antes. E, pelo histograma (explicação na seção 2 – Metodologia) apresentado na Figura 2, observa-se que os Procons Câmara ou Assembleia têm ano de início de funcionamento bem mais tardio que os Procons municipais. Quando o primeiro Procon ligado ao Poder Legislativo começou a funcionar (o Procon Assembleia em 1997), pelo menos metade dos atuais Procons vinculados ao Poder Executivo já existiam.

Figura 2: Histograma do ano de início de funcionamento pelo vínculo do Procon

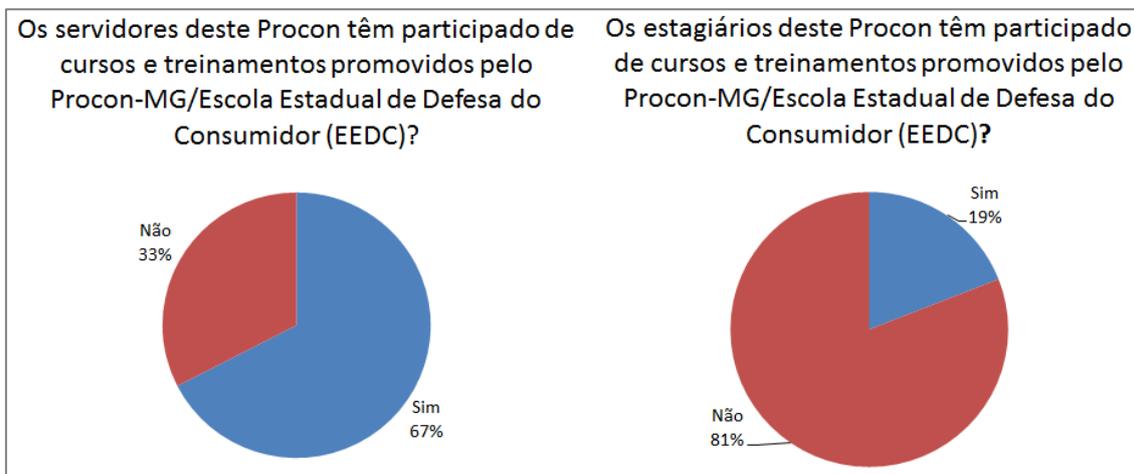


O restante das questões dessa seção foi usado para a criação da lista cadastral dos Procons.

4.1.2 – Capacitação e Treinamento

O Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC) promove cursos e treinamentos para os servidores e estagiários dos Procons mineiros. O objetivo dessa seção de perguntas é obter informações sobre a participação dos servidores e estagiários, assim como sobre quais possíveis cursos e treinamentos os Procons mais desejariam que fossem ofertados pelo Procon-MG/EEDC.

Figura 3: Análise da participação de servidores e estagiários nos cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/EEDC



Quanto à capacitação e ao treinamento dos servidores e estagiários, 67% dos Procons responderam que seus servidores têm participado de cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/EEDC, enquanto em relação aos estagiários, esse número é de apenas 19%.

Dentre as razões pelas quais os servidores não têm participado dos cursos e treinamentos, está a impossibilidade de deslocamento, a falta de verba e também o pequeno número de servidores (de tal forma que a participação em eventos comprometeria o atendimento do órgão).

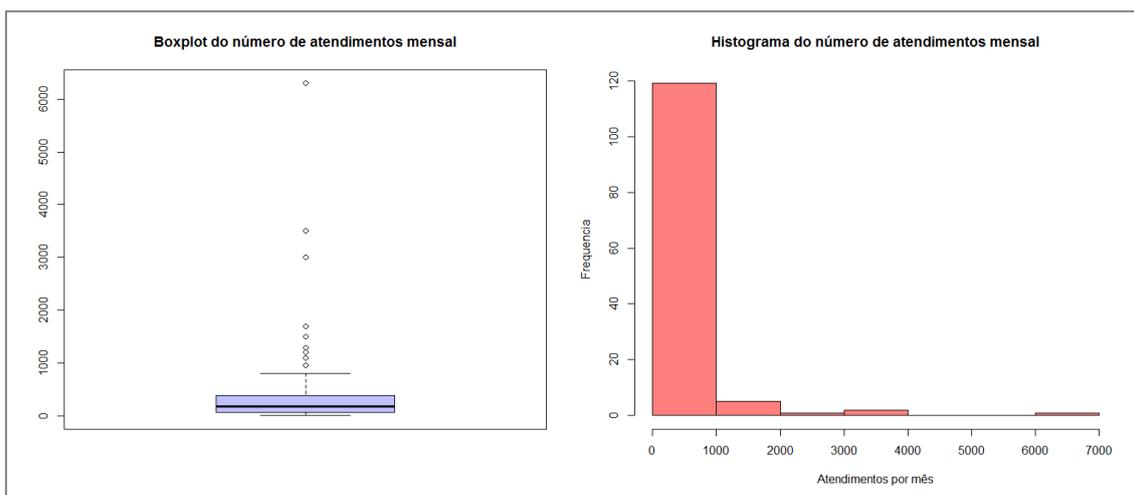
Já para os estagiários, é importante ressaltar que 51% (ver Seção 4.1.6 Tabela 9) dos Procons não possuem estagiários, e, por isso, para o gráfico da Figura 3, foram apenas considerados na análise os Procons que possuem um ou mais estagiários. Dois Procons apresentaram respostas inconsistentes ao alegar que não possuem estagiários, mas que há a participação desses em cursos e treinamentos. Dos Procons que possuem estagiários, os principais motivos alegados para a não participação nos eventos citados foram a incompatibilidade de agenda e razões financeiras.

Ainda nesta seção de perguntas, questionaram-se quais temas os dirigentes dos Procons entendem como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos da EEDC. O tema mais destacado pelos dirigentes dos Procons foram cursos de atendimento ao consumidor, incluindo cursos de direitos básicos do consumidor. Seguido desse tema, destacam-se temas de Processo Administrativo, Telefonia, Sindec e Plano de Saúde. Além desses, temas envolvendo Contratos, Cobranças Bancárias, Cartão de Crédito, Comércio Eletrônico, Juros e Serviços de Internet foram bem citados.

4.1.3 – Dinâmica do Atendimento

A seção *Dinâmica do Atendimento* contém perguntas que objetivam entender o quão grande é a demanda de atendimento dos Procons e quantas dessas questões apresentadas aos órgãos são solucionadas. Além disso, essa seção indaga se os Procons são demandados por consumidores de outros municípios.

Figura 4: Análise descritiva do número de atendimentos dos Procons mineiros



Como visto na Figura 4, percebe-se que a distribuição do número de atendimentos dos Procons mineiros é assimétrica positiva. Isto é, existe uma concentração maior de Procons com o número de atendimentos menor e alguns poucos Procons com números de atendimentos bem maiores. Por ser assimétrica, a média do número de atendimentos é elevada pelos valores aberrantes (por exemplo, pelo Procon Belo Horizonte, com 6.300 atendimentos mensais) e, por isso, não é a melhor estatística para retratar o cenário de todos os Procons. Uma melhor forma de analisar o cenário dos Procons é olhar a mediana e a distribuição de frequência (como segue na Tabela 2 e Tabela 3). O boxplot apresentado na Figura 4 é uma representação visual da Tabela 2. A linha mais espessa no boxplot é a mediana dos dados. De tal forma que, nesse caso, pelo menos 50% dos Procons têm um número de atendimentos mensal menor do que o valor mostrado pela linha. Os pontos do gráfico são valores aberrantes, destacando como alguns Procons possuem valores de atendimentos mensais mais elevados do que a maioria.

Tabela 2: Distribuição do número médio de atendimentos mensais nos Procons mineiros

<i>Atendimentos mensais</i>	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa</i>	<i>Frequência Acumulada Relativa</i>
0 — 50	25	20%	20%
50 — 100	23	18%	38%
100 — 200	26	20%	58%
200 — 300	14	11%	69%
300 — 400	14	11%	80%
400 — 500	10	8%	88%
Mais de 500	16	12%	100%

Pela Tabela 2, constata-se que 48 Procons mineiros (38%) responderam que fazem, em média, 100 atendimentos ou menos por mês. Outros 54 Procons (42%) responderam que fazem em média entre 101 e 400 atendimentos. Finalmente, 26 Procons (20%) responderam que fazem mais de 400 atendimentos mensais. A mediana (valor que divide os valores ordenados em partes iguais) é 168,5, ou seja, pelo menos 50% dos Procons tem um número de 168,5 atendimentos mensais ou menos.

Para melhor entendimento do cenário diário dos Procons, transformamos o número de atendimentos mensais (Tabela 2) para atendimentos diários (Tabela 3). Essa transformação foi feita considerando 22 dias úteis por mês. Dessa forma, a mediana do número de atendimentos diários é de 7,6. Ou seja, pelos menos 50% dos Procons tem um número de atendimento diário de 7,6 ou menos.

Tabela 3: Distribuição do número médio de atendimentos diários nos Procons mineiros

<i>Atendimentos Diários</i>	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa</i>	<i>Frequência Acumulada Relativa</i>
0 — 2,3	25	20%	20%
2,3 — 4,5	23	18%	38%
4,5 — 9,1	26	20%	58%
9,1 — 13,6	14	11%	69%
13,6 — 18,2	14	11%	80%
18,2 — 22,7	10	8%	88%
Mais de 22,7	16	12%	100%

Os dez Procons com as maiores médias mensais de atendimentos foram os Procons Belo Horizonte, Assembleia, Juiz de Fora, Betim, Manhuaçu, Montes Claros, Contagem, Araxá, Uberlândia e Uberaba.

Com o intuito de entender se existe uma relação entre o número de atendimentos com o tamanho da população da cidade, foi calculado o coeficiente de correlação de Pearson entre as variáveis *Média de Atendimentos Mensais* e *População da Cidade* (dados retirados do IBGE – 2015 [4]).

A correlação indica uma dependência linear entre duas variáveis e o coeficiente de correlação de Pearson é uma medida dessa associação entre duas variáveis. Ele pode variar de -1 a 1, sendo que, quanto maior o seu valor absoluto, maior é a relação entre as variáveis. O sinal do coeficiente indica se essa relação é diretamente ou inversamente proporcional.

O valor do coeficiente de correlação de Pearson entre a média mensal de atendimentos dos Procons mineiros e o número de habitantes dos respectivos municípios foi de 0,858. Esse valor indica que, como esperado, existe uma relação forte e positiva (diretamente proporcional) entre o número de atendimentos mensais e o tamanho da população da cidade. Para tal estatística, desconsiderou-se o fato de que um mesmo indivíduo possa ter feito múltiplos atendimentos.

Tabela 4: Frequência do percentual médio de resolutividade das questões apresentadas nos Procons mineiros

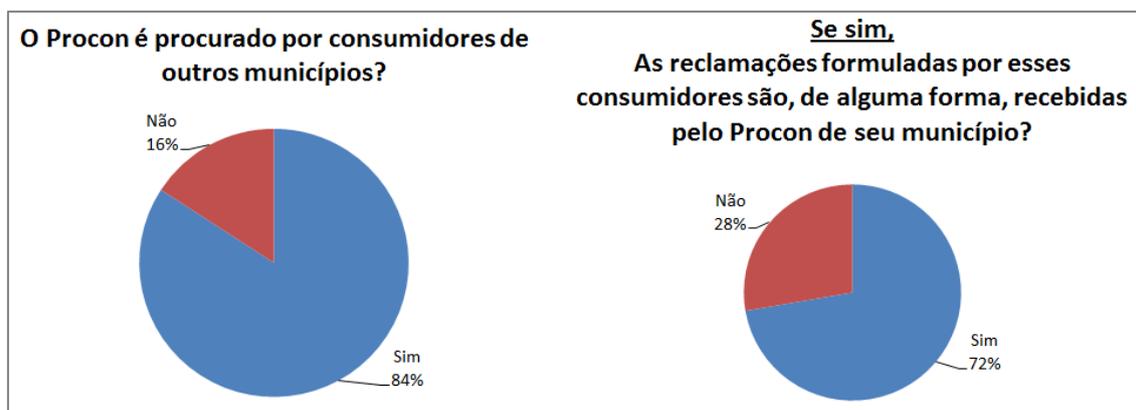
<i>Percentual Médio de Resolutividade</i>	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa</i>
Menor ou igual a 70%	15	12%
70— 80%	43	34%
80— 90%	44	34%
90— 100%	26	20%

O Procon Almenara, por ter sido criado recentemente, não foi considerado na análise feita na Tabela 2, Tabela 3 e Tabela 4.

Em relação ao percentual médio de resolutividade, como visto na Tabela 4, apenas 15 Procons (12%) responderam possuir um percentual de resolutividade menor ou igual a 70%. Enquanto isso, 43 Procons (34%) apresentam um percentual médio de resolutividade maior que 70% e menor ou igual a 80%. Outros 44 Procons (34%) possuem um percentual de resolutividade maior que 80% ou menor ou igual a 90%.

Finalmente, 26 Procons (20%) responderam que o percentual médio de resolutividade é maior que 90% e menor ou igual a 100%.

Figura 5: Gráficos de pizza sobre a demanda de consumidores residentes em outros municípios



Dos 120 Procons que responderam a essa pergunta (o Procon Assembleia não respondeu e os Procons Regionais não devem responder), 84% afirmam que são procurados por consumidores de outros municípios. E, dos que são procurados, 72% afirmam receber, de alguma forma, as reclamações desses consumidores.

Tabela 5: Quantidade de municípios citados pelos Procons demandados por consumidores provenientes de outras cidades

<i>Quantidade de cidades</i>	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa</i>
Menos ou igual a 3	45	44%
3— 6	29	29%
6— 9	15	15%
10 ou mais	12	12%

Dos Procons que afirmam serem procurados por consumidores de outros municípios, 27% recebem consumidores de 7 ou mais cidades. Essa grande demanda dos Procons pode ajudar a avaliar a necessidade da criação de Procons regionais. Interessante ressaltar como alguns Procons são procurados por consumidores de cidades nas quais já existe um Procon em funcionamento.

4.1.4 – Estrutura Física do Procon

A seção Estrutura Física do Procon contém perguntas que buscam apurar como esses órgãos estão estruturados, incluindo perguntas sobre espaço físico, quantidade de bens e tipo de serviço de internet.

Como os Procons vinculados ao Poder Legislativo e ao Executivo são diferentes, a análise de instalação segue levando em conta essa divisão. A Figura 6 mostra que, dos Procons vinculados ao Poder Legislativo, 33% possuem instalações alugadas pela Câmara Municipal e 57% responderam “Outras”. Desses Procons, 57% quase todos responderam que a instalação é própria da Câmara Municipal. Já para os Procons vinculados ao Poder Executivo, 54% possuem instalações alugadas pela Prefeitura Municipal e outros 31% possuem instalações próprias da Prefeitura Municipal.

Figura 6: Gráficos de pizza sobre as instalações dos Procons mineiros

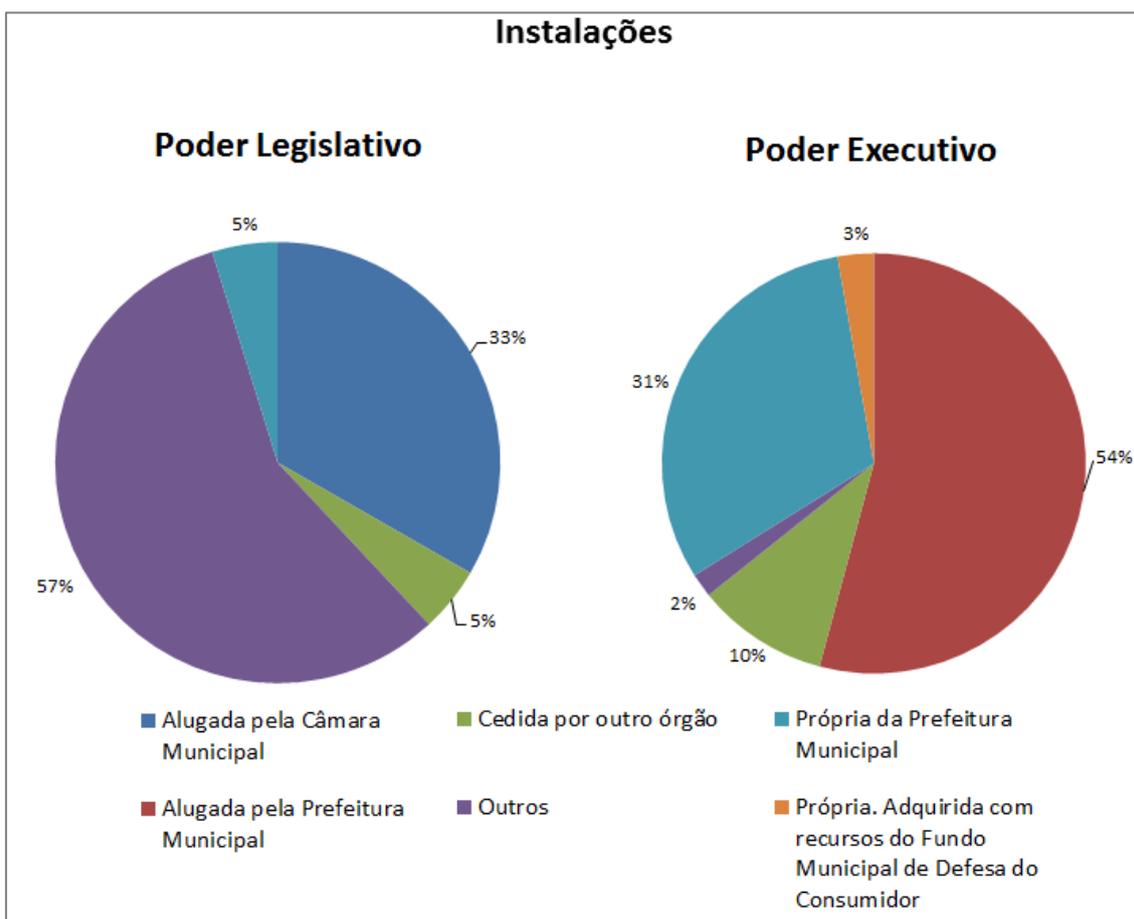


Tabela 6: Distribuição do espaço físico dos Procons mineiros

<i>Espaço físico (m²)</i>	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa</i>	<i>Frequência Acumulada Relativa</i>
0 — 25	33	26%	26%
25— 50	35	27%	53%
50— 75	12	9%	63%
75— 100	18	14%	77%
Mais de 100	30	23%	100%

A mediana (valor que divide os valores ordenados em partes iguais) é 50m², ou seja, pelo menos 50% dos Procons têm um espaço físico de 50m² ou menos. Essa variável mostra como, novamente, poucos Procons possuem valores de área bem maiores do que as áreas dos demais órgãos pesquisados.

Os dez Procons com os maiores espaços físicos são, em ordem decrescente, Juiz de Fora, Uberlândia, Divinópolis, Montes Claros, Uberaba, Procon Assembleia, Contagem, Igarapé, Cássia e Itabira. Interessante notar que o Procon Igarapé é o oitavo maior em espaço físico, mas registra uma média mensal de apenas 65 atendimentos. O Procon Belo Horizonte, o maior em números mensais de atendimentos, é o décimo primeiro Procon em estrutura física.

Tendo em vista a discrepância no número relativo aos bens informados por alguns Procons, não é adequado fazer uma análise pela média dessas variáveis. Isso acontece uma vez que valores discrepantes (Procons com números de quantidade de bens consideravelmente maiores que a maioria) elevam a média das variáveis, informando uma realidade distorcida. Sendo assim, serão observados os quartis (explicação na seção 2 – Metodologia) das variáveis relativas à quantidade de bens.

Tabela 7: Estatísticas descritivas da quantidade de bens dos Procons mineiros

Tipo de bem	Q1 (25%)	Mediana (50%)	Q3 (75%)
Aparelho de telefone fixo	1	2	4
Aparelho de telefone móvel	0	0	0
Arquivo	1	1	3
Ar condicionado	0	0	1
Armário	1	1	3
Bebedouro	0	1	1
Cadeira comum	4	7	11
Cadeira de rodinhas	1	2	4

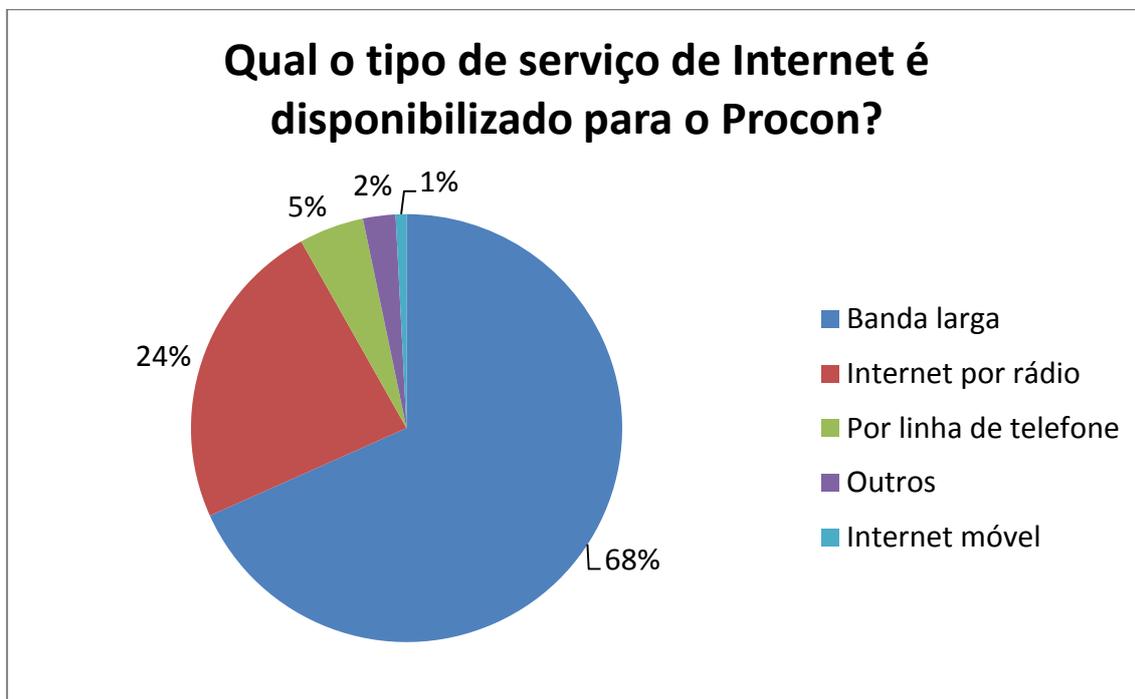
Cadeira longarina (cadeira de sala de espera)	1	1	2
Câmera fotográfica	0	0	0
Computador de mesa	1	3	5
Computador (notebook)	0	0	0
Impressora comum	0	0	1
Impressora multifuncional	0	1	1
Máquina de fotocópias	0	0	0
Mesa de escritório	2	3	5
Mesa de reunião/audiência	0	0	1
Scanner de mesa	0	0	0
Veículo	0	0	0
Linha telefônica	1	1	2

Para melhor entendimento da Tabela 6, segue a seguinte interpretação relativa à primeira variável: pelo menos 25% dos Procons possuem um aparelho de telefone fixo, pelo menos 50% possuem dois telefones e pelo menos 75% possuem quatro telefones.

Pode-se destacar que aparelho de telefone fixo, arquivo, cadeira comum, cadeira de rodinhas, cadeira longarina, computador de mesa, mesa de escritório e linha telefônica são bens presentes na maioria dos Procons, mesmo que em quantidades menores. Já aparelho de telefone móvel, câmara fotográfica, computador (notebook), máquina de fotocópias, scanner de mesa e veículo são bens que pouquíssimos Procons possuem.

Dos 128 Procons respondentes, 96% responderam que possuem serviço de internet. Os Procons Almenara, Capelinha, Governador Valadares, Lavras e Leopoldina responderam não possuir tal serviço.

Figura 7: Gráficos de pizza sobre o serviço de Internet disponível nos Procons mineiros



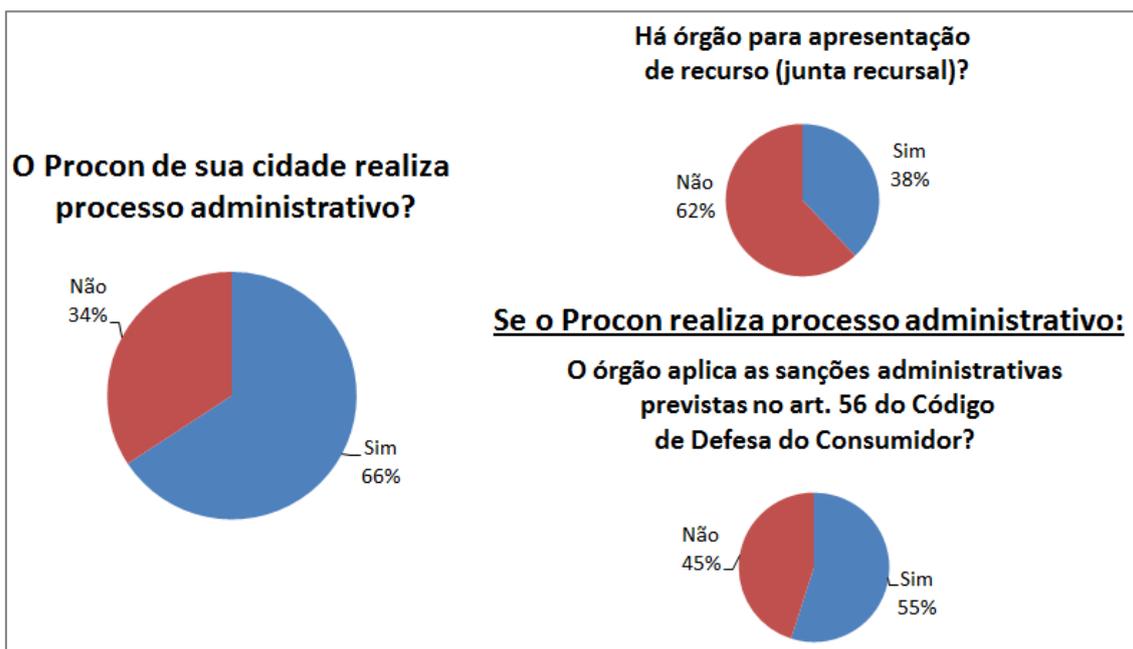
Os três Procons (Arcos, Bom Despacho e Pirapora) que responderam utilizar outro tipo de internet possuem internet de fibra óptica.

O Procon Assembleia não respondeu às questões referentes aos bens físicos (Tabela 7) nem às questões referentes ao tipo de serviço de internet.

4.1.5 – Processo Administrativo

A seção Processo Administrativo contém perguntas sobre o processo administrativo e sobre o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor. Essas perguntas são direcionadas apenas aos Procons vinculados ao Poder Executivo.

Figura 8: Gráficos de pizza das variáveis referentes a Processo Administrativo

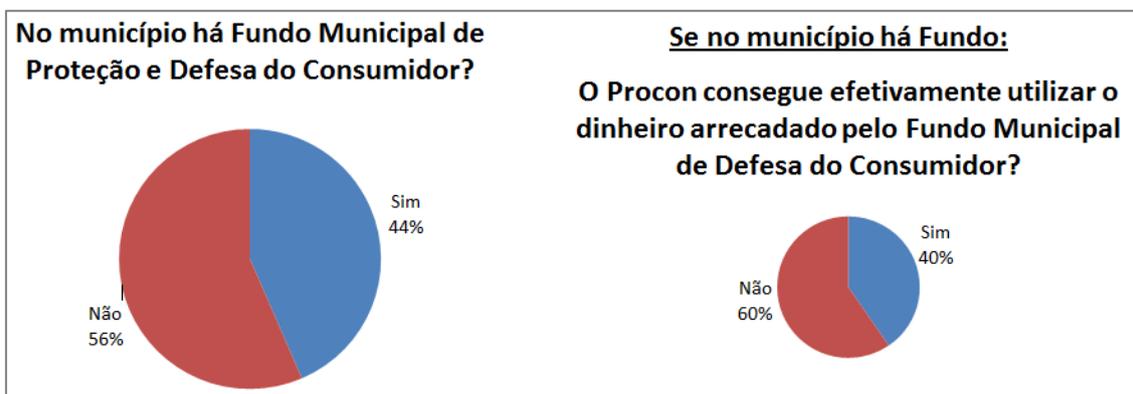


Dos 108 Procons vinculados ao Poder Executivo, 37 (34%) Procons responderam que não realizam processo administrativo. Destes, 12 (33%) justificaram que o Procon não tem estrutura ou faltam funcionários.

Dos Procons que realizam processos administrativos, 39 (55%) responderam que aplicam as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor. Ou seja, apenas 30% de todos os Procons mineiros, que responderam ao questionário, aplicam sanções administrativas atualmente.

Finalmente, dos 108 Procons, 67 Procons (62%) responderam que não há órgão para apresentação de recurso (junta recursal).

Figura 9: Gráficos de pizza das variáveis referentes ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor



Dos 108 Procons, 61 (56%) responderam que não possuem o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor. Dentre as justificativas, 11 (18%) responderam que não houve a criação ou implementação do Fundo, 10 (16%) justificaram que não realizam processo administrativo, que não aplicam multa, que falta estrutura ou que inexistente equipe de fiscalização. Um total de 8 (13%) Procons justificou ausência de previsão legal. Outros 6 (10%) responderam que o Fundo está em fase de criação ou implementação.

Dos 47 Procons que possuem Fundo Municipal, 28 (60%) responderam que não conseguem efetivamente utilizar o dinheiro arrecadado. Dentre as razões citadas estão: problemas administrativos que não cabem ao Procon, não aplicação de multa, falta de fiscais, não acesso à conta e a criação do Fundo sem a sua implementação.

Foi possível notar que Procons que não conseguem utilizar o dinheiro arrecadado têm uma tendência a terem valores do saldo do Fundo menores. Dos 28 Procons que afirmaram não conseguir utilizar o dinheiro arrecadado, dezesseis 16 (57%) não possuem saldo no Fundo.

4.1.6 – Recursos Humanos do Procon

A seção Recursos Humanos do Procon inclui perguntas referentes aos servidores e estagiários e tem como intuito entender o perfil e a formação das pessoas que trabalham nos Procons mineiros.

Figura 10: Boxplot do número de servidores e estagiários

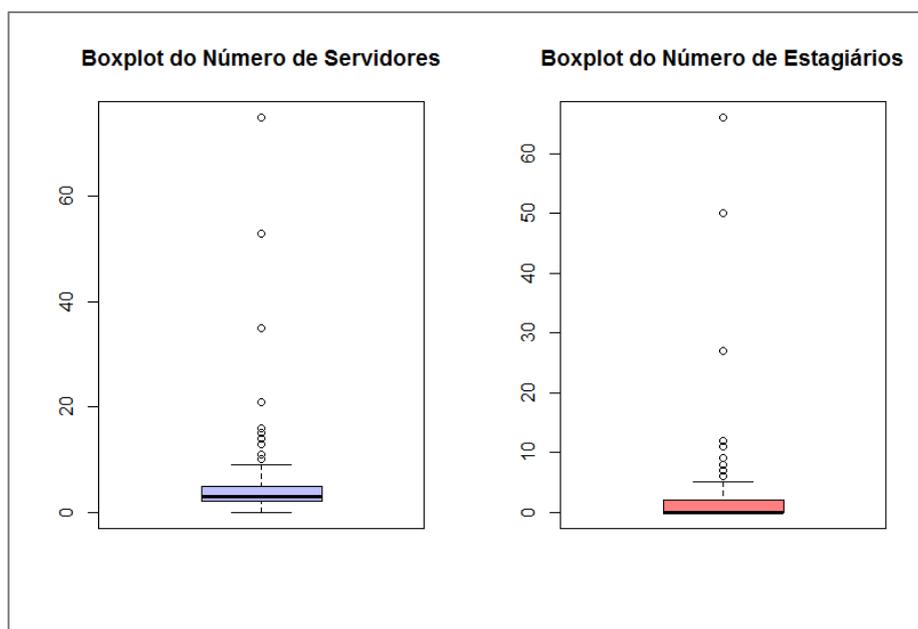


Tabela 8: Distribuição do número de servidores dos Procons mineiros

<i>Servidores</i>	<i>Frequência</i>	<i>Frequência</i>	<i>Frequência</i>
	<i>Absoluta</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada Relativa</i>
0-2	56	43%	43%
3-4	31	24%	67%
5-6	23	18%	85%
Mais de 6	19	15%	100%

Pela Figura 10, percebe-se que, mais uma vez, a realidade de alguns poucos Procons é bem diferente da maioria. Este boxplot é uma representação mais visual da Tabela 8. A linha mais espessa no boxplot é a mediana dos dados. De tal forma que, nesse caso, pelo menos 50% dos Procons têm um número de servidores abaixo ou igual ao valor mostrado pela linha. Poucos Procons são mostrados como pontos aberrantes, pelo fato de possuírem um número de servidores bem maior. O mesmo se repete para o número de estagiários. A linha mais espessa aponta que pelo menos 50% dos Procons não possui estagiários, e os pontos destacam que poucos Procons possuem um número de estagiários bem maior.

Pela Tabela 8, verifica-se que quase 70% dos Procons mineiros possuem quatro ou menos servidores. Dentre o total de servidores, 38% são formados em Direito e, destes, 73% possuem inscrição na OAB-MG.

Dos servidores não formados em Direito, incluem-se servidores de inúmeras outras áreas, tendo um destaque para os servidores com formação nas áreas de Ciências Contábeis e Administração, além dos servidores com Ensino Médio.

Os dez Procons com mais servidores são, em ordem decrescente, os Procons Juiz de Fora, Uberlândia, Uberaba, Belo Horizonte, Procon Assembleia, Lagoa Santa, Montes Claros, Sete Lagoas, Contagem e Poços de Caldas. Dentre esses Procons com o maior número de servidores, Lagoa Santa e Sete Lagoas são os que possuem uma média mensal de atendimentos menor. Lagoa Santa e Sete Lagoas possuem, respectivamente, 15 e 14 servidores e fazem, cada um, em média 300 atendimentos mensais.

Tabela 9: Distribuição do número de estagiários dos Procons mineiros

<i>Estagiários</i>	<i>Frequência</i>	<i>Frequência</i>	<i>Frequência</i>
	<i>Absoluta</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada Relativa</i>
0	65	51%	51%
1	23	18%	69%
2	10	8%	77%
3	8	6%	83%
4	4	3%	86%
5	5	4%	90%
Mais de 5	13	10%	100%

Assim como para o número de servidores, o número de estagiários difere muito entre Procons. Pela Tabela 9, verifica-se que 51% dos Procons mineiros não possuem estagiários e que quase 20% possuem apenas um. De forma oposta, os Procons Assembleia e Juiz de Fora são os órgãos com maior número de estagiários; 66 e 50 respectivamente.

Enquanto entre os servidores há certa diversidade nas áreas de formação, o mesmo não acontece entre os estagiários. Destes, 94,1% são estudantes do curso de Direito.

Os dez Procons com mais estagiários são, em ordem decrescente, os Procons Assembleia, Juiz de Fora, Contagem, Belo Horizonte, Lagoa Santa, Betim, Viçosa, Araxá, Itaúna e Igarapé. Dentre os Procons com mais estagiários, Lagoa Santa, Viçosa, Itaúna e Igarapé são os Procons com os atendimentos mensais menores. Eles possuem, respectivamente, 11, 9, 8 e 8 estagiários, e fazem 300, 380, 263 e 65 atendimentos mensais.

4.1.7 – Regionalização

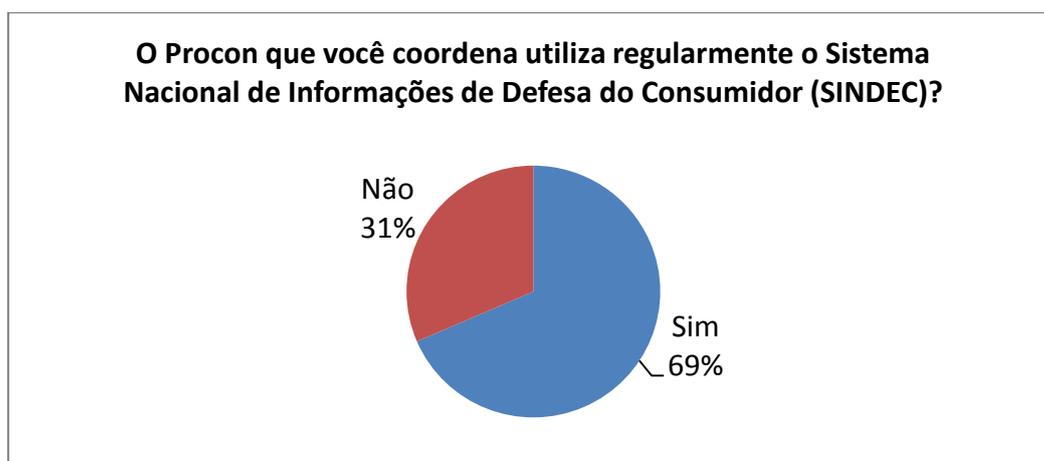
A seção Regionalização tem como finalidade identificar a existência de Procons regionais no Estado, saber quais são os municípios partícipes dos órgãos já regionalizados e entender como se deu essa regionalização.

Dos 128 Procons que responderam ao questionário, 6% (8 Procons) responderam que são Procons regionais. São estes: Brasília de Minas, Guanhães, Oliveira, Pitangui, Santos Dumont, São João Nepomuceno, Uberaba e Vazante.

4.1.8 – SINDEC

As perguntas da seção Sindec têm como finalidade saber se os Procons utilizam o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e, caso não utilizem, tentar entender os motivos da não utilização desse sistema por alguns Procons.

Figura 11: Gráficos de pizza sobre a utilização do SINDEC



Dos 108 Procons que responderam às perguntas dessa seção (Procons Câmara não são integrados ao SINDEC), 74 (69%) informaram que utilizam o sistema regularmente. Dos 34 Procons que não utilizam esse sistema, 14 (41%) justificaram que ainda não foram integrados a ele. Outros 9 (26%) alegaram a falta de servidores ou de estrutura física. Dois Procons informaram que já iniciaram o processo de integração, outros dois justificaram que o termo de cooperação ou convênio não foi renovado. Outros dois afirmaram que não tinham conhecimento ou nunca foram procurados por um responsável do SINDEC.

4.1.9 – Sugestões

Essa seção do formulário tem a intenção de entender como o trabalho dos Procons pode ser melhorado e saber se existem bens que esses órgãos precisam adquirir para propiciar o bom funcionamento das atividades que o Procon desenvolve. Nessa seção, o formulário destinava um campo para inclusão de justificativa sobre a necessidade de aquisição dos bens pelos Procons.

Tabela 10: Bens, com respectiva quantidade, citados pelos dirigentes dos Procons como importantes para a melhoria do trabalho do órgão

Bens	Quantidade
Cadeira comum	373
Computador	267
Cadeira giratória	245
Arquivo	170
Aparelho de telefone fixo	141
Cadeira de espera (longarina)	138
Ar condicionado	126
Armário	120
Mesa de escritório	120
Impressora multifuncional	83
Bebedouro	68
Câmera fotográfica	63
Mesa de reunião/audiência	59
Veículo	57
Impressora comum	54
Máquina de fotocópias	39

Pela análise dos dados, verifica-se que os bens mais pedidos foram cadeiras e computadores.

Os pontos mais citados como importantes para melhorar o trabalho dos Procons foram: o aumento do número de funcionários (servidores e estagiários), aquisição de bens, aumento e melhoria do espaço físico e participação maior dos Procons em cursos de capacitação e treinamento.

4.2 – Análise Multivariada - Similaridade entre os Procons

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. Para o banco de dados “Resultados – Procons Mineiros – Perfil 2016”, a ideia básica consiste em observar similaridades entre os Procons e tentar separá-los em grupos.

Para uma análise geral das similaridades entre os Procons mineiros, foram consideradas apenas as variáveis padronizadas *quantidade de servidores*, *o espaço físico* e *a média mensal de atendimentos*.

Nessa análise foram usados diferentes tipos de métodos: *Ward*, *Single* e *Average*, todos pela distância euclidiana. Além disso, também foi usado o modelo não hierárquico de k-médias.

Apesar de possuírem metodologias diferentes, em todos os métodos citados foi possível observar certo padrão de agrupamento por similaridade entre os Procons. Para todos, existe um *cluster* com um grande número de Procons; indicando como uma grande quantidade de Procons é parecida entre si. Esse grupo é composto pelos Procons com os menores índices de quantidade de servidores, espaço físico e média mensal de atendimentos.

De forma geral, todos os métodos apontam os Procons Assembleia, Belo Horizonte, Contagem, Divinópolis, Juiz de Fora, Montes Claros, Uberaba e Uberlândia como Procons que se destacam no que se refere aos três aspectos observados (quantidade de servidores, espaço físico e atendimentos).

Para esta análise, o Procon Frutal foi desconsiderado por não ter respondido a todas as questões.

5 – Limitações e restrições técnicas

A plataforma usada para o preenchimento do formulário, o MPForms, possui algumas limitações que prejudicaram de certa forma o resultado da pesquisa. Uma das limitações foi a necessidade de fixação do número de campos de resposta. De tal forma que, mesmo que o respondente fosse escrever apenas um número pequeno de respostas, um número pré-determinado de campos ficava aberto para resposta. Por exemplo, dezoito campos de preenchimento de sugestões de cursos e treinamentos pela EEDC ficavam abertos, enquanto alguns Procons preencheram apenas uma sugestão. De forma contrária, para outra pergunta alguns Procons preencheram todos os campos disponíveis e não puderam incluir mais respostas.

Outro problema enfrentado foi a dificuldade dos Procons seguirem as instruções de salvamento e preenchimento do formulário. O MPForms tem um tempo de expiração, o que acarreta a perda dos dados, quando há demora no envio ou no salvamento do formulário. Embora alertados sobre a necessidade do salvamento, alguns Procons não seguiram essas orientações, tendo, com isso, a perda de dados e a

necessidade de novo preenchimento do formulário. Além disso, a grande maioria dos Procons teve problemas para seguir as instruções de preenchimento com validação. Por exemplo, era pedido que os campos telefônicos fossem preenchidos em determinado formato, de modo que o formulário não aceitava preenchimento em desconformidade com o padrão estabelecido. A não observância desses critérios impedia o envio das respostas. Como os Procons tiveram dificuldades de seguir esses formatos, foi necessária a retirada da obrigatoriedade da formatação. Por causa disso, as respostas vieram em inúmeros formatos e tiveram que ser padronizadas pós-coleta dos dados.

As limitações e os problemas encontrados no MPForms serão reportados à Superintendência de Tecnologia da Informação do Ministério Público de Minas Gerais para que sejam tomadas medidas que permitam o aperfeiçoamento desse sistema.

6 – Considerações Finais

A pesquisa *Procons Mineiros – Perfil 2016* é de grande importância para entender o funcionamento dos Procons em Minas Gerais. Este relatório apresenta, em sua maior parte, uma análise descritiva dos dados, mas outras informações poderão ser extraídas da pesquisa para auxiliar as políticas públicas da defesa do consumidor em Minas Gerais.

A interpretação e uso dos dados coletados por meio dessa pesquisa podem auxiliar o Procon-MG na condução de suas ações institucionais. Dessa forma, algumas das informações coletadas podem ser repassadas aos demais setores do Procon-MG. Por exemplo, sugestões de cursos e treinamentos podem ser encaminhadas à EEDC. Assim como o número mensal de atendimentos de um Procon pode ajudar em decisões relativas tanto na necessidade de concessão de bens, como pode revelar a necessidade do aumento do número de funcionários (servidores e estagiários) e indicar a possibilidade de criação de um Procon regional em determinada região.

De uma forma geral, os Procons afirmaram que necessitam de melhorias na estrutura física, de aumento da quantidade de funcionários e de maior participação em cursos de capacitação e treinamentos.

O ideal seria fazer um acompanhamento regular dos Procons. Necessário, assim, manter a atualização dos dados cadastrais e acompanhar anualmente os dados não cadastrais da pesquisa a fim de identificar as mudanças gerais ocorridas no funcionamento desses órgãos.



Ministério Público de Minas Gerais

Levando-se em conta tudo o que foi observado, os Procons Assembleia, Belo Horizonte, Contagem, Divinópolis, Juiz de Fora, Montes Claros, Uberaba e Uberlândia se destacaram positivamente e podem servir como uma referência de funcionamento para os Procons menores, mesmo que esses últimos tenham demandas de atendimento em menor escala.

Importante salientar que as análises relativas à pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2016 tiveram como base as informações exatamente como foram prestadas ao Procon-MG pelos dirigentes dos Procons mineiros.

Referências

[1] Histograma – Estatística Básica | Portal Action. Disponível em: <<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica/16-histograma>>. Acesso em: 29 de junho de 2016.

[2] Boxplot – Estatística Básica | Portal Action. Disponível em: <<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica/31-boxplot>>. Acesso em: 29 de junho de 2016.

[3] Outras Estatísticas Descritivas – Estatística Básica | Portal Action. Disponível em: <<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica/23-outras-estatisticas-descritivas>>. Acesso em: 29 de junho de 2016.

[4] IBGE | Cidades | Minas Gerais. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/uf.php?coduf=31>>. Acesso: em 29 de junho de 2016.

Anexo**Tabela 11: ANEXO - Lista das variáveis presentes no questionário**

Nome variável:	Categoria:
Município:	Cadastral
Data de envio	Cadastral
Nome Do Procon:	Cadastral
Logradouro (Avenida, Praça, Rua, Etc.)	Cadastral
Nº:	Cadastral
Complemento:	Cadastral
Bairro:	Cadastral
CEP.:	Cadastral
Telefone(s) de atendimento ao público:	Cadastral
Telefone(s) de atendimento ao público:2	Cadastral
Telefone(s) de atendimento ao público:3	Cadastral
Telefone(s) de atendimento ao público:4	Cadastral
Site do Procon:	Cadastral
<i>E-mail</i> institucional para constar na lista pública do Procon-MG:	Cadastral
Telefone de contato (Coordenação):	Cadastral
Telefone de contato (Coordenação):5	Cadastral
<i>E-mail</i> da coordenação:	Cadastral
Data de criação do Procon (publicação da lei):	Cadastral
Nº da Lei de criação do órgão	Cadastral
Data do início de funcionamento:	Cadastral
Horário de atendimento (Início):	Cadastral
Horário de atendimento (Término):	Cadastral
Horário de funcionamento interno (Início):	Cadastral
Horário de funcionamento interno (Término):	Cadastral
Nome Do Dirigente:	Cadastral
Cargo do dirigente:	Cadastral
Cargo do dirigente: [Outros]	Cadastral
Vínculo:	Cadastral
Logradouro Da Prefeitura Municipal:	Cadastral
Nº:6	Cadastral
Complemento:7	Cadastral
Bairro:8	Cadastral
CEP.:9	Cadastral
Telefone geral da Prefeitura Municipal:	Cadastral

Ministério Público de Minas Gerais

Telefone geral da Prefeitura Municipal:10	Cadastral
<i>E-mail</i> da Prefeitura Municipal:	Cadastral
Site:	Cadastral
Nome Completo Do Prefeito:	Cadastral
Telefones de contato do Gabinete do Prefeito:	Cadastral
Telefones de contato do Gabinete do Prefeito:11	Cadastral
Telefones de contato do Gabinete do Prefeito:12	Cadastral
<i>E-mail(s)</i> do Gabinete do Prefeito:	Cadastral
<i>E-mail(s)</i> do Gabinete do Prefeito:13	Cadastral
Logradouro Da Câmara Municipal:	Cadastral
Nº:14	Cadastral
Complemento:15	Cadastral
Bairro:16	Cadastral
CEP.:17	Cadastral
Telefone geral da Câmara Municipal:	Cadastral
Telefone geral da Câmara Municipal:18	Cadastral
<i>E-mail</i> geral:	Cadastral
Site da Câmara Municipal:	Cadastral
Nome Completo Do Presidente Da Câmara Municipal:	Cadastral
Telefones de contato do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal:	Cadastral
Telefones de contato do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal:19	Cadastral
Telefones de contato do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal:20	Cadastral
<i>E-mail(s)</i> do Gabinete do Presidente da Câmara Municipal:	Cadastral
Procon Regional-	Regionalização
Municípios partícipes:	Regionalização
Municípios partícipes:22	Regionalização
Municípios partícipes:23	Regionalização
Municípios partícipes:24	Regionalização
Municípios partícipes:25	Regionalização
Municípios partícipes:26	Regionalização
Municípios partícipes:27	Regionalização
Municípios partícipes:28	Regionalização
Como se deu a regionalização do Procon- (Ex. lei, convênio, acordo, contrato etc)	Regionalização
Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente: [Número total de servidores:]	Recursos Humanos do Procon

Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente: [Do número informado acima, quantos possuem formação em Direito-]	Recursos Humanos do Procon
Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente: [Do número de servidores formados em Direito, quantos possuem inscrição na OAB-MG-]	Recursos Humanos do Procon
Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente: [Do número total de servidores, quantos têm formação em outras áreas de conhecimento-]	Recursos Humanos do Procon
Cite As Áreas De Formação Desses Servidores	Recursos Humanos do Procon
Cite As Áreas De Formação Desses Servidores31	Recursos Humanos do Procon
Cite As Áreas De Formação Desses Servidores32	Recursos Humanos do Procon
Cite As Áreas De Formação Desses Servidores33	Recursos Humanos do Procon
Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente [Número de estagiários:]	Recursos Humanos do Procon
Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente [Do número informado acima, quantos são estudantes do curso de Direito-]	Recursos Humanos do Procon
Há estagiários de outras áreas-	Recursos Humanos do Procon
Especifique os cursos.	Recursos Humanos do Procon
Especifique os cursos.50	Recursos Humanos do Procon
Os servidores deste Procon têm participado de cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)- Justifique.	Capacitação e Treinamento
Os estagiários deste Procon têm participado de cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)- Justifique.59	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem	Capacitação e Treinamento

tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-	Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-60	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-61	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-62	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-63	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-64	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-65	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-66	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-67	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-68	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-69	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-70	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-71	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem	Capacitação e

tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-72	Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-73	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-74	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-75	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-76	Capacitação e Treinamento
Quais temas V. Sa. entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)-77	Capacitação e Treinamento
Instalações: [Própria da Prefeitura Municipal]	Estrutura física do Procon
Instalações: [Própria. Adquirida com recursos do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor]	Estrutura física do Procon
Instalações: [Alugada pela Prefeitura Municipal]	Estrutura física do Procon
Instalações: [Alugada pela Câmara Municipal]	Estrutura física do Procon
Instalações: [Cedida por outro órgão]	Estrutura física do Procon
Instalações: [Outros]	Estrutura física do Procon
No caso de instalações cedidas por outro órgão, cite qual:	Estrutura física do Procon
Espaço físico (m2)	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Aparelho de telefone fixo]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Aparelho de telefone móvel]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Arquivo]	Estrutura física do Procon

Informe a quantidade de bens / serviços: [Ar condicionado]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Armário]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Bebedouro]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Cadeira comum]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Cadeira de rodinhas]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Cadeira longarina (cadeira de sala de espera)]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Câmera fotográfica]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Computador de mesa]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Computador (notebook)]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Impressora comum]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Impressora multifuncional]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Máquina de fotocópias]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Mesa de escritório]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Mesa de reunião/audiência]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Scanner de mesa]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Veículo]	Estrutura física do Procon
Informe a quantidade de bens / serviços: [Linha telefônica]	Estrutura física do Procon
O Procon possui serviço de internet-	Estrutura física do Procon
Qual o tipo de serviço de Internet é disponibilizado para o Procon- [Banda larga]	Estrutura física do Procon
Qual o tipo de serviço de Internet é disponibilizado para o	Estrutura física do

Procon- [Internet por rádio]	Procon
Qual o tipo de serviço de Internet é disponibilizado para o Procon- [Internet móvel]	Estrutura física do Procon
Qual o tipo de serviço de Internet é disponibilizado para o Procon- [Por linha de telefone]	Estrutura física do Procon
Qual o tipo de serviço de Internet é disponibilizado para o Procon- [Outros]	Estrutura física do Procon
Qual a média mensal de atendimentos-	Dinâmica do atendimento
Qual o percentual médio de resolutividade das questões apresentadas no órgão-	Dinâmica do atendimento
O Procon é procurado por consumidores de outros municípios-	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:78	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:79	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:80	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:81	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:82	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:83	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:84	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:85	Dinâmica do atendimento
Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios- Liste-os abaixo:86	Dinâmica do atendimento
As reclamações formuladas por esses consumidores são, de alguma forma, recebidas pelo Procon de seu município-	Dinâmica do atendimento
Qual o tipo de atendimento é prestado nesses casos-	Dinâmica do atendimento
O Procon de sua cidade realiza processo administrativo-	Processo Administrativo

Justifique.87	Processo Administrativo
O órgão aplica as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor-	Processo Administrativo
Há órgão para apresentação de recurso (junta recursal)-	Processo Administrativo
Justifique.88	Processo Administrativo
No município há Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor-	Processo Administrativo
Justifique.89	Processo Administrativo
O Procon consegue efetivamente utilizar o dinheiro arrecadado pelo Fundo Municipal de Defesa do Consumidor-	Processo Administrativo
Justifique.90	Processo Administrativo
Cite o valor do saldo existente no Fundo Municipal de Defesa do Consumidor em março de 2016:	Processo Administrativo
O Procon que você coordena utiliza regularmente o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)-	SINDEC
Justifique.91	SINDEC
O que você acredita ser importante para melhorar o trabalho do Procon de sua cidade-	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Aparelho de telefone fixo][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Aparelho de telefone fixo][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Arquivo][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Arquivo][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Ar condicionado][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Ar condicionado][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Armário][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Armário][Justificativa]	Sugestões

Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Bebedouro][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Bebedouro][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Computador][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Computador][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Cadeira comum][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Cadeira comum][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Cadeira giratória][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Cadeira giratória][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Cadeira de espera (longarina)][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Cadeira de espera (longarina)][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Câmera fotográfica][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Câmera fotográfica][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Impressora comum][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Impressora comum][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Impressora multifuncional][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Impressora multifuncional][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Máquina de fotocópias][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Máquina de fotocópias][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse	Sugestões

Procon precisa adquirir. [Mesa de escritório][Quantidade]	
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Mesa de escritório][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Mesa de reunião/audiência][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Mesa de reunião/audiência][Justificativa]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Veículo][Quantidade]	Sugestões
Para o bom funcionamento do órgão, indique os bens que esse Procon precisa adquirir. [Veículo][Justificativa]	Sugestões
Existem outros bens que você entende serem necessários para melhorar o funcionamento do Procon-	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [1][Tipo]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [1][Quantidade]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [1][Justificativa]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [2][Tipo]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [2][Quantidade]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [2][Justificativa]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [3][Tipo]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [3][Quantidade]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [3][Justificativa]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [4][Tipo]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [4][Quantidade]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [4][Justificativa]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [5][Tipo]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [5][Quantidade]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [5][Justificativa]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [6][Tipo]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [6][Quantidade]	Sugestões
Qua(l)(is)- Justifique sua resposta. [6][Justificativa]	Sugestões