

PROCON-MG
Programa Estadual
de Proteção e Defesa
do Consumidor



RELATÓRIO PESQUISA PROCONS MINEIROS – PERFIL 2020

Procon-MG

2020

Rodrigo Filgueira de Oliveira

Procurador de Justiça e Coordenador do Procon-MG/CAO Consumidor

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 (Estatística)

Victor de Oliveira Cardoso (Relações Públicas)

Apoio e análise dos dados – Estagiários do Procon-MG

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

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Existência de outros postos de atendimento do Procon no município	14
Gráfico 2 - Existência de postos de atendimento móvel do Procon no município	14
Gráfico 3 - Vínculo dos Procons Mineiros.....	15
Gráfico 4 - Regionalização dos Procons.....	16
Gráfico 5 - Formas de atuação dos Procons	17
Gráfico 6 - Procons que realizam ou não fiscalização	18
Gráfico 7 - Justificativas para ausência de fiscalização	18
Gráfico 8 - Justificativas para ausência de agentes fiscais nomeados	19
Gráfico 9 - Áreas mais fiscalizadas pelos Procons	20
Gráfico 10 - Áreas em que os fiscais do Procon Municipal poderiam auxiliar a fiscalização do Procon-MG quando solicitado	21
Gráfico 11 - Quantidade de Procons que utilizam ou não decisão administrativa sancionatória como uma das formas de atuação	22
Gráfico 12 - Sanções aplicadas pelos Procons ao proferir decisão administrativa nos últimos 2 anos.....	22
Gráfico 13 - Justificativas para não proferir decisões administrativas sancionatórias.....	23
Gráfico 14 - Medidas adotadas para a solução de problema apresentado pelo consumidor uma vez que o Procon não profere decisão administrativa sancionatória	24
Gráfico 15 - Existência de órgão recursal.....	25
Gráfico 16 - Justificativas que mais se aplicam para a ausência do órgão recursal.....	25
Gráfico 17 - Existência de fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor	26
Gráfico 18 - Razões para ausência de fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor no município	27

Gráfico 19 - Uso efetivo ou não do dinheiro arrecadado pelo fundo municipal exclusivo de defesa do consumidor	28
Gráfico 20 - Áreas de graduação de servidores diferentemente do Direito	32
Gráfico 21 - Quantitativo de Procons que possuem ou não estagiários	33
Gráfico 22 - Outras áreas de formação dos estagiários	35
Gráfico 23 - Medida aproximada, em m ² , do espaço físico total ocupado pelos Procons.....	36
Gráfico 24 - Formas de atendimento disponibilizadas pelos Procons	38
Gráfico 25 - Média mensal de atendimentos dos Procons.....	39
Gráfico 26 - Quantitativo de Procons que são ou não procurados por consumidores de outros municípios	40
Gráfico 27 - Quantitativo de Procons que recebem, de alguma forma, as reclamações formuladas por esses consumidores	40
Gráfico 28 - Tipo de atendimento prestado nos casos em que são procurados e recebem consumidores de outros municípios.....	41
Gráfico 29 - Inscrição em algum curso oferecido pelo Procon-MG na plataforma eedc.mpmg.mp.br	42
Gráfico 30 - Justificativas para a não participação de servidores dos Procons nas atividades oferecidas pela plataforma EaD do Procon-MG.....	43
Gráfico 31 - Quantitativo de Procons que tinham conhecimento em relação aos cursos disponibilizados na plataforma EaD	44
Gráfico 32 - Assuntos que despertariam interesse dos Procons para cursos de formação e aperfeiçoamento na modalidade a distância (por meio da plataforma eedc.mpmg.mp.br).....	45
Gráfico 33 - Assuntos que despertariam interesse dos Procons para assistir uma transmissão ao vivo	46
Gráfico 34 - Participação em transmissão ao vivo (ação educacional em tempo real on-line) mesmo sem emissão de certificados	47
Gráfico 35 - Temas de interesses dos Procons para a produção de conteúdo a ser disponibilizado virtualmente pela EEDC	48
Gráfico 36 - Integração e uso do Sindec.....	49

Gráfico 37 - Motivos de não utilização efetiva do Sindec.....	50
Gráfico 38 - Motivos pelos quais os Procons não estavam integrados ao Sindec.....	51
Gráfico 39 - Conhecimento sobre Consumidor.gov.br	52
Gráfico 40 - Divulgação do Consumidor.gov.br em seu município	53
Gráfico 41 - O que é considerado pelo dirigente como importante para o aprimoramento da atuação do órgão que dirige	54

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de agentes fiscais nomeados.....	19
Tabela 2 - Valores dos saldos existentes no fundo municipal de defesa do consumidor em março de 2020	28
Tabela 3 - Número de servidores (incluindo fiscais).....	29
Tabela 4 - Número de servidores com graduação em Direito.....	29
Tabela 5 - Número de servidores que possuem inscrição na OAB-MG	30
Tabela 6 - Número de servidores que possuem graduação em outras áreas de conhecimento diferentemente do Direito	30
Tabela 7 - Número de servidores que possuem mais de uma graduação.....	31
Tabela 8 - Número de servidores que possuem formação escolar limitada ao ensino médio ou ensino técnico.....	31
Tabela 9 - Número de servidores que possuem pós-graduação, mestrado ou doutorado.....	32
Tabela 10 - Número de estagiários.....	33
Tabela 11 - Número de estagiários estudantes do curso de graduação em Direito	34
Tabela 12 - Número de servidores x Número de estagiários.....	35
Tabela 13 - Estatísticas descritivas de bens/serviços dos Procons.....	37
Tabela 14 - Agrupamento dos Procons	55

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	6
2.	FORMULÁRIO	7
3.	METODOLOGIA.....	10
	3.1.ESTATÍSTICA DESCRITIVA	10
	3.2.ESTATÍSTICA MULTIVARIADA.....	11
4.	RESULTADOS	12
	4.1.POPULAÇÃO ATENDIDA POR PROCONS	12
	4.2.ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS DADOS	13
	4.2.1.DADOS DO PROCON	13
	4.2.2.REGIONALIZAÇÃO	16
	4.2.3.FISCALIZAÇÃO E PROCESSO ADMINISTRATIVO	16
	4.2.4.RECURSOS HUMANOS DO PROCON	29
	4.2.5.ESTRUTURA FÍSICA DOS PROCONS	36
	4.2.6.DINÂMICA DO ATENDIMENTO	38
	4.2.7.CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO	42
	4.2.8.SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SINDEC)	49
	4.2.9.CONSUMIDOR.GOV.BR	52
	4.2.10.SUGESTÕES.....	54
5.	ANÁLISE MULTIVARIADA.....	55
6.	LIMITAÇÕES E RESTRIÇÕES TÉCNICAS.....	57
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
8.	REFERÊNCIAS	60
	Anexo A – Declaração de veracidade das informações prestadas	61
	Anexo B – Lista de variáveis presentes no questionário.....	62

1. INTRODUÇÃO

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), realizou, em 2020, mais uma edição da *Pesquisa Procons 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 69 perguntas subdivididas em 11 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, existência de outros postos de atendimento e de postos móveis e vínculo do Procon.
- Regionalização: municípios sede de um Procon Municipal Regional e seus respectivos partícipes.
- Fiscalização e Processo Administrativo: formas de atuação do Procon, instauração de processos administrativos nos órgãos, medidas adotadas na ausência de solução das demandas do consumidor, existência ou não de fiscalização e justificativa, quantidade de servidores que atuam como agente fiscal, áreas mais fiscalizadas e áreas onde os fiscais do Procon Municipal poderiam auxiliar a fiscalização do Procon-MG quando solicitado, existência ou não de Junta Recursal e de Fundo Municipal Exclusivo de Proteção e Defesa do Consumidor e justificativas e valor do saldo existente no Fundo em março de 2020.
- Recursos Humanos do Procon: número de servidores e estagiários, áreas de formação e inscrição na OAB.
- Estrutura Física do Procon: espaço físico total ocupado e quantidade de bens e serviços.
- Dinâmica do Atendimento: formas e média mensal de atendimentos, procura por parte de consumidores de outros municípios e os atendimentos prestados nesses casos.
- Capacitação e Treinamento: participação ou não nos cursos oferecidos na plataforma eedc.mpmg.mp.br e justificativa, inscrição nos cursos oferecidos na plataforma eedc.mpmg.mp.br, justificativa sobre a não

participação em atividades oferecidas na plataforma, conhecimento sobre a disponibilização de certificados de cursos oferecidos pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), possibilidade de acompanhar transmissões ao vivo (ações educacionais) sem a emissão de certificados, assuntos que despertariam interesse para elaboração de cursos de formação e aperfeiçoamento na modalidade à distância, assuntos que despertariam interesse para comparecer em transmissões ao vivo e temas de interesse para a produção de conteúdo.

- Sindec: integração e efetiva utilização do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e justificativas para a não integração ou uso não efetivo do sistema.
- Consumidor.gov.br: conhecimento sobre a plataforma e respectiva divulgação.
- Sugestões: pontos que os Procons acreditam ser importantes para aprimoramento do órgão;
- Declaração: declaração de veracidade das informações prestadas, com modelo disponível aos dirigentes para download e preenchimento. **Anexo A.**

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

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 2020* 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-se, 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), *R* versão 3.5 (*software* estatístico de licença livre) e *Tableau* versão 2020.3 (solução proprietária).

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 AGRUPAMENTO

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 149 Procons, o que equivale a 93,71% de 159 órgãos relacionados aos Poderes Executivo e Legislativo constantes na lista de Procons Mineiros na época em que a pesquisa foi realizada, descontados os Procons Municipais de Cristais e Câmara Municipal de Nova Serrana, os quais se encontravam com atividade suspensa no período.

Os Procons Municipais de Alfenas, Carmo da Mata, Cruzília, João Pinheiro, Paracatu, Rosário da Limeira, Vespasiano, os Procons Câmaras de Jacutinga, Timóteo e o SEDECON – Serviço de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Juiz de Fora não responderam ou não concluíram o envio da pesquisa, sendo, portanto, desconsiderados nas estatísticas.

É importante salientar que as análises relativas à pesquisa *Procons Mineiros – Perfil 2020* 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 Municipal de Santo Antônio do Monte e, portanto, o questionário foi respondido por uma agente do órgão.

4.1. POPULAÇÃO ATENDIDA POR PROCONS

No período da realização da pesquisa, o Procon-MG relacionava 161* Procons em Minas Gerais, sendo dois deles com atividades suspensas, conforme já citado, distribuídos em 182 dos 853 municípios do Estado. 33 municípios fazem parte de alguma regional, excluindo-se a sede, como será discutida na Seção “Regionalização”.

Os 149 Procons que responderam ao questionário estão distribuídos em 172 municípios¹ que representam 63,79% da população estimada no Estado em 2020 (IBGE, 2020).

4.2. ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS DADOS

O questionário foi agrupado em 11 categorias, conforme a seguir:

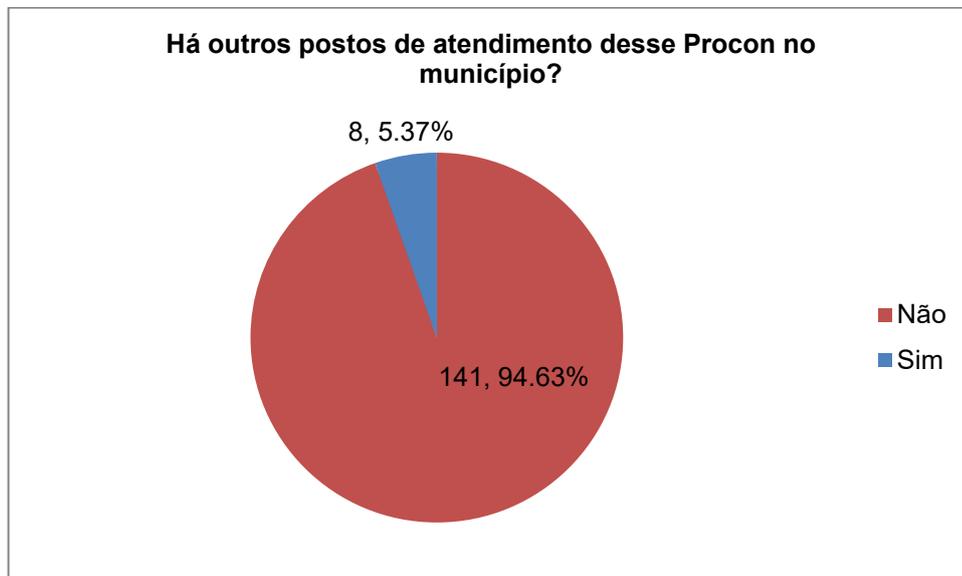
4.2.1. DADOS DO PROCON

Os dados coletados nessa seção referem-se à identificação do Procon, número de telefones, endereço, horário de funcionamento, *e-mails* de contato e informações de dirigente. É perguntado também, nessa seção, se o órgão possui outros postos de atendimento no município. Por fim, pergunta-se sobre a existência de postos de atendimento móvel e vinculação dos Procons.

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:

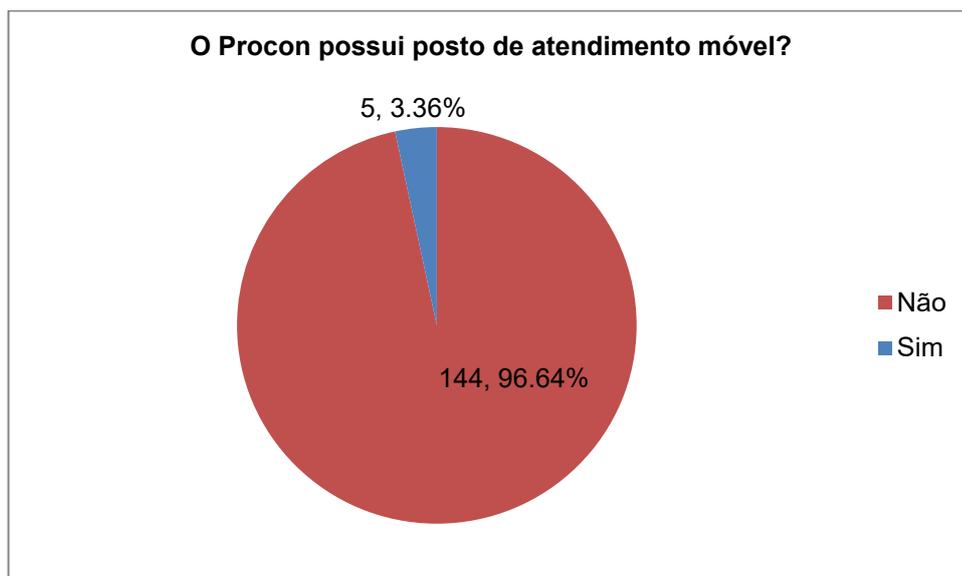
¹ Alguns municípios possuem Procons do Poder Executivo e do Legislativo, são eles: Belo Horizonte, Coronel Fabriciano, João Pinheiro, Juiz de Fora, Nova Serrana, Passos e Timóteo.

Gráfico 1 - Existência de outros postos de atendimento do Procon no município



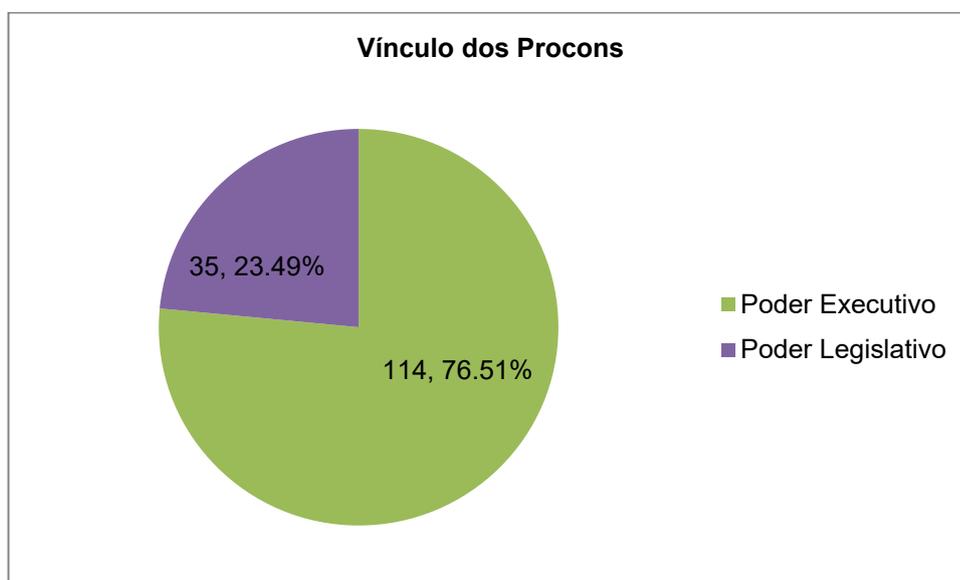
Dos Procons respondentes, oito afirmaram que possuem outros postos de atendimento do mesmo Procon no município. São eles: Procons Municipais de Juiz de Fora, Ribeirão das Neves, Belo Horizonte, Uberaba e Contagem e os Procons Câmaras Municipais de Coronel Fabriciano, Conceição do Mato Dentro e Passos.

Gráfico 2 - Existência de postos de atendimento móvel do Procon no município



Pelo Gráfico 2, verifica-se que cinco Procons informaram que possuem atendimento móvel, sendo eles Procon Camanducaia, Procon Frutal, Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Juiz de Fora), Procon Municipal de Timóteo e Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon (Uberlândia).

Gráfico 3 - Vínculo dos Procons Mineiros

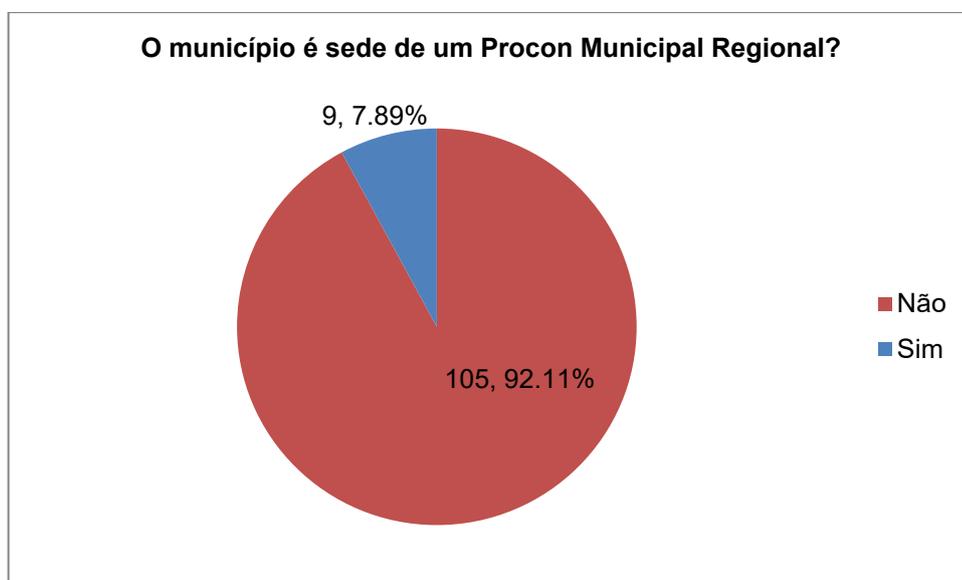


Pelo Gráfico 3, dos 149 Procons que responderam à pesquisa 76,51% são vinculados ao Poder Executivo e 23,49% ao Poder Legislativo. Belo Horizonte, Coronel Fabriciano e Passos possuem Procons ligados aos dois Poderes. Os municípios de Juiz de Fora, João Pinheiro, Nova Serrana e Timóteo também possuem órgão de defesa do Consumidor vinculados aos dois Poderes. No entanto, não responderam à pesquisa o Procon Municipal de João Pinheiro e os Procons do Legislativo de Juiz de Fora, Timóteo e Nova Serrana, sendo que este último encontra-se com as atividades suspensas por tempo indeterminado.

4.2.2. REGIONALIZAÇÃO

O objetivo nesse grupo de perguntas foi identificar os Procons regionais e os respectivos municípios partícipes. A seção foi destinada apenas aos Procons Mineiros vinculados ao Poder Executivo.

Gráfico 4 - Regionalização dos Procons

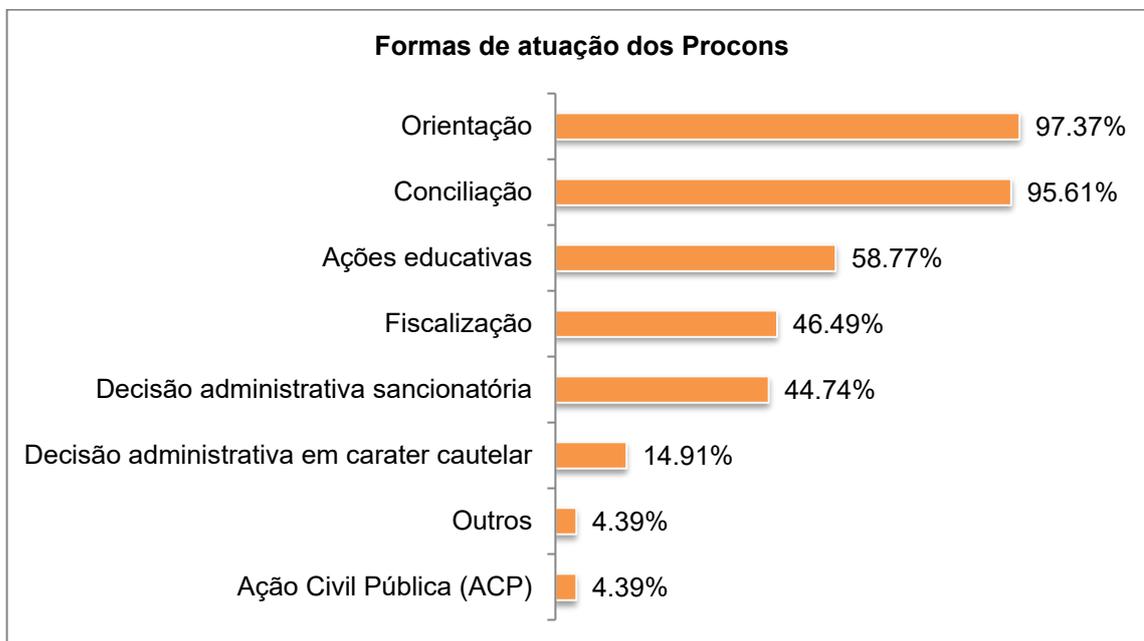


De acordo com os dados levantados, existem nove Procons regionais no Estado, vinculados ao Poder Executivo Municipal, sediados em: Boa Esperança, Brasília de Minas, Formiga, Guanhães, Pitangui, Santo Antônio do Monte, Santos Dumont, São João Del Rei e Uberaba. O número de municípios atendidos nessas regionais é de 42, incluindo as sedes. O Procon Santo Antônio do Monte informou ser regional, mas não houve o envio ao Procon-MG do ato que regulamenta essa regionalização.

4.2.3. FISCALIZAÇÃO E PROCESSO ADMINISTRATIVO

A seção “Fiscalização e Processo Administrativo” foi dirigida apenas aos 114 Procons vinculados ao Poder Executivo.

Gráfico 5 - Formas de atuação dos Procons

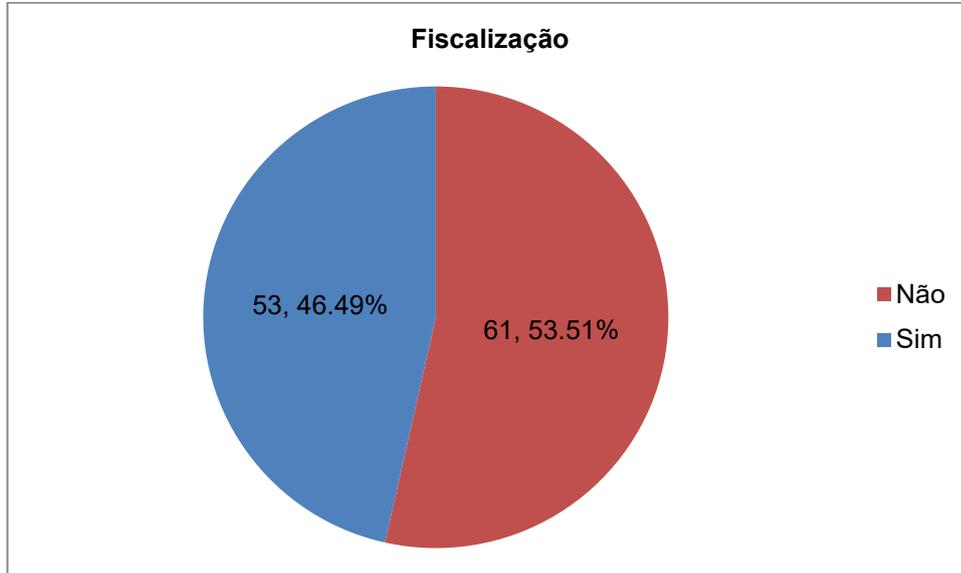


De acordo com as respostas dadas, as formas de atuação mais comuns, dos Procons vinculados ao Poder Executivo, são: orientação (97,37%), conciliação (95,61%) e ações educativas (58,77%). Como formas de atuação na categoria “outros” (4,39%), foram citadas: abertura de CIP’s, adequar lei complementar e decreto, contencioso judicial, pesquisas de preços e rádio Procon/programa Alô Procon.

4.2.3.1. FISCALIZAÇÃO

Nesse grupo, constaram perguntas relacionadas à fiscalização nos Procons, como quantidade de servidores que atuam como agente fiscal, áreas mais fiscalizadas e áreas onde os fiscais do Procon Municipal poderiam auxiliar a fiscalização do Procon-MG quando solicitado.

Gráfico 6 - Procons que realizam ou não fiscalização



Como exibido no Gráfico 6, dos Procons vinculados ao Poder Executivo, 53,51% não realizam fiscalização.

Gráfico 7 - Justificativas para ausência de fiscalização



As justificativas mais frequentes para ausência de fiscalização dos Procons vinculados ao Poder Executivo foram: falta de fiscais, falta de recursos humanos e falta de regulamentação.

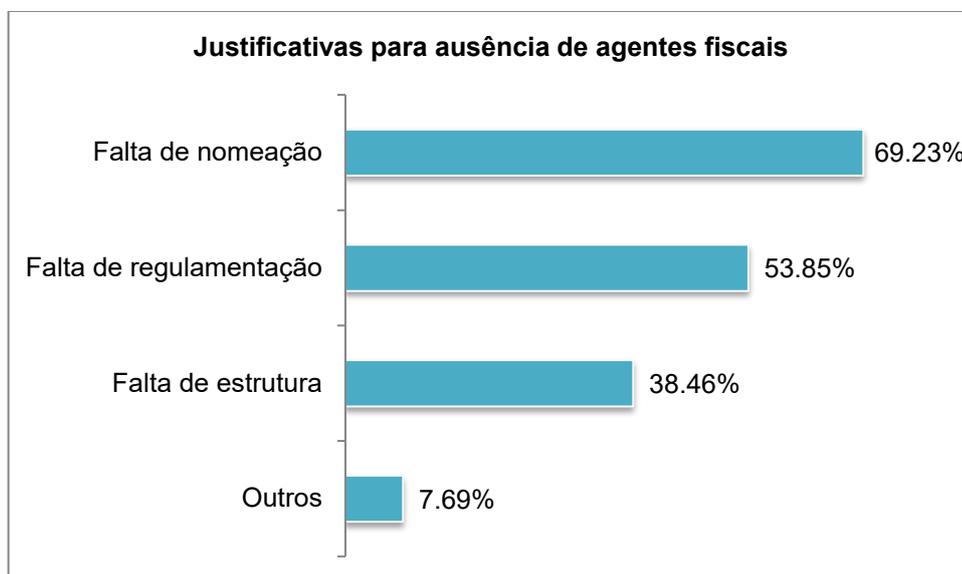
Levando-se em consideração os Procons que são vinculados ao Poder Executivo e que realizam fiscalização, buscou-se levantar a quantidade de servidores de cada Procon que atuam como agente fiscal. Foi observada somente a quantidade de servidores nomeados para essa função.

Tabela 1 - Quantidade de agentes fiscais nomeados

Quantidade de agentes fiscais nomeados	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0	13	13	24,53%	24,53%
1	19	32	35,85%	60,38%
2	12	44	22,64%	83,02%
4	3	47	5,66%	88,68%
5	2	49	3,77%	92,45%
7	2	51	3,77%	96,23%
8	1	52	1,89%	98,11%
Mais de 8	1	53	1,89%	100,00%

Pela Tabela 1, 83,02% dos Procons que são vinculados ao Poder Executivo e que fiscalizam possuem, no máximo, 2 agentes fiscais nomeados. A quantidade mais frequente de agentes fiscais nomeados, dentre esses Procons, é de um agente. Quase $\frac{1}{4}$ desses Procons não possuem nenhum agente fiscal nomeado.

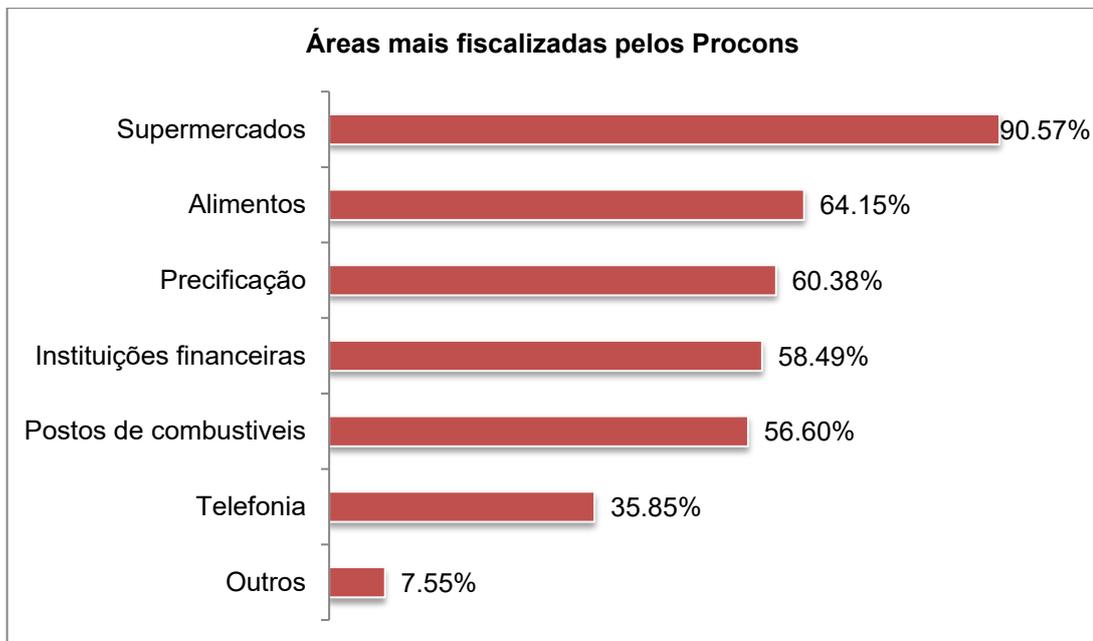
Gráfico 8 - Justificativas para ausência de agentes fiscais nomeados



Quanto às justificativas para ausência de agentes fiscais nomeados, as mais comuns foram ausência de nomeação e falta de regulamentação. Na categoria “Outros”, o Procon Municipal de Viçosa afirmou que a atividade fiscalizadora do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor será exercida pelo Departamento de Fiscalização e Tributos da Prefeitura Municipal.

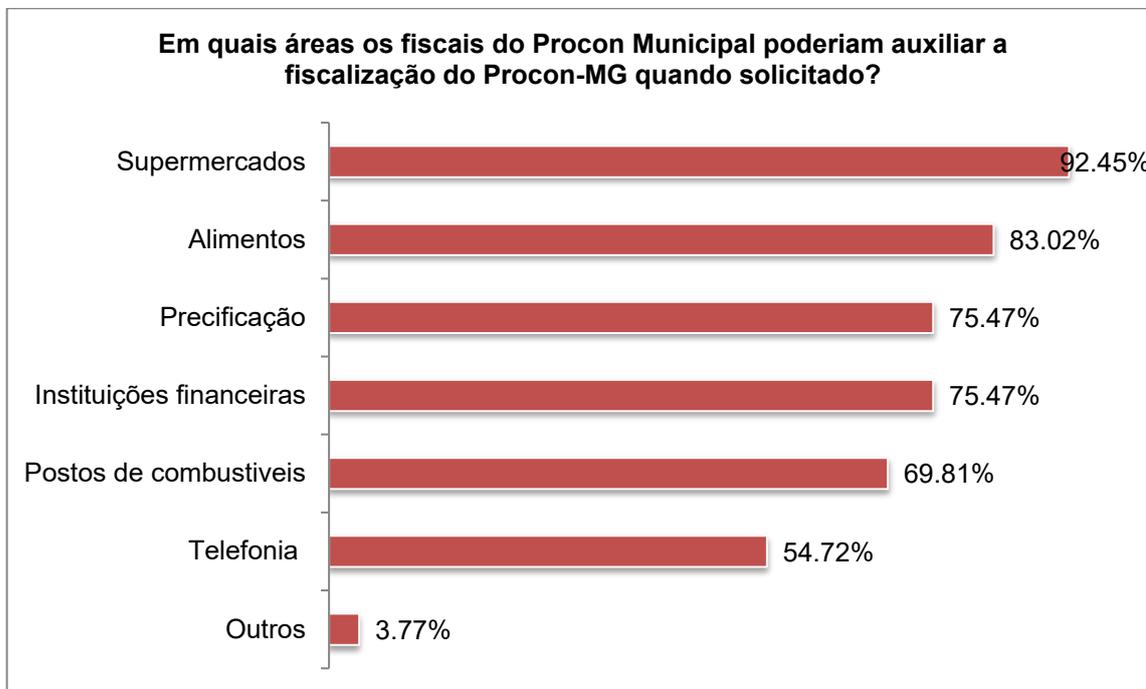
Dos 53 Procons que informaram realizar fiscalização, 13 deles assinalaram que, no momento da pesquisa, não havia agente fiscal nomeado para exercer a função.

Gráfico 9 - Áreas mais fiscalizadas pelos Procons



Em relação às áreas mais fiscalizadas pelos Procons destacam-se supermercados, alimentos e precificação. Na categoria “Outros” foram citadas as áreas de comércio em geral, farmácias, produtos, transporte público, energia elétrica e abastecimento de água.

Gráfico 10 - Áreas em que os fiscais do Procon Municipal poderiam auxiliar a fiscalização do Procon-MG quando solicitado

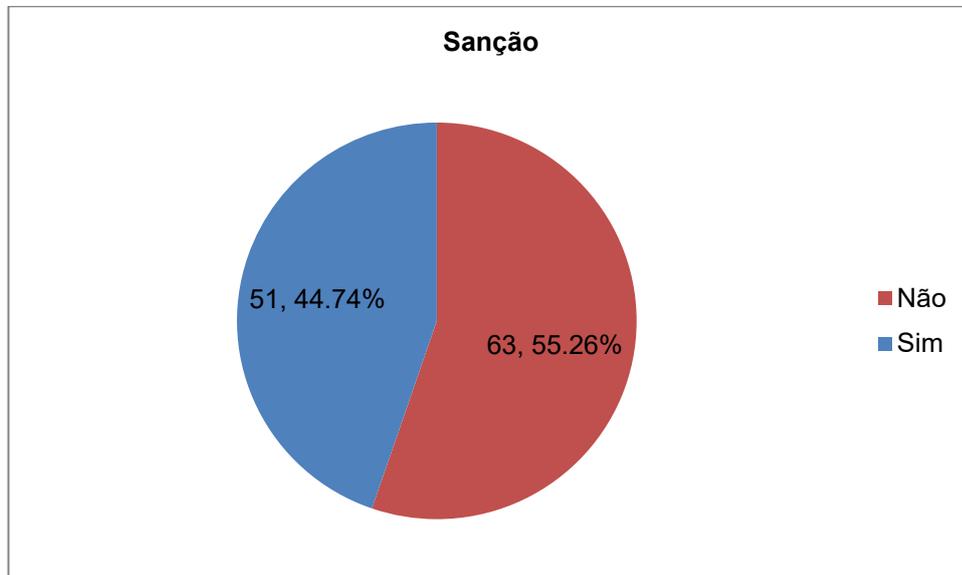


De acordo com os Procons respondentes vinculados ao Poder Executivo e que realizam fiscalização, as áreas onde os fiscais do Procon Municipal mais poderiam auxiliar a fiscalização do Procon-MG, quando solicitados, são: supermercados (92,45%) e alimentos (83,02%).

4.2.3.2. PROCESSO ADMINISTRATIVO

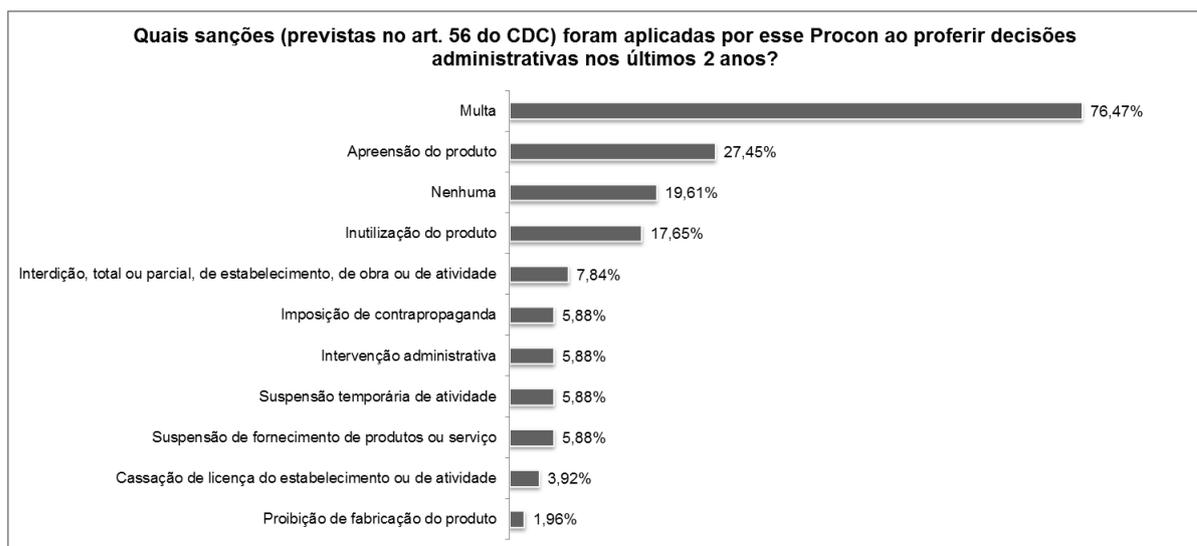
Esse grupo trouxe perguntas sobre instauração de processos administrativos nos Procons mineiros, medidas adotadas na ausência de solução das demandas do consumidor e sobre existência ou não de Junta Recursal e de Fundo Municipal Exclusivo de Proteção e Defesa do Consumidor.

Gráfico 11 - Quantidade de Procons que utilizam ou não decisão administrativa sancionatória como uma das formas de atuação



Aproximadamente 45% dos Procons vinculados ao Poder Executivo assinalaram decisão administrativa sancionatória (aplicação das sanções previstas no art.56 do CDC) como uma das formas de atuação do órgão.

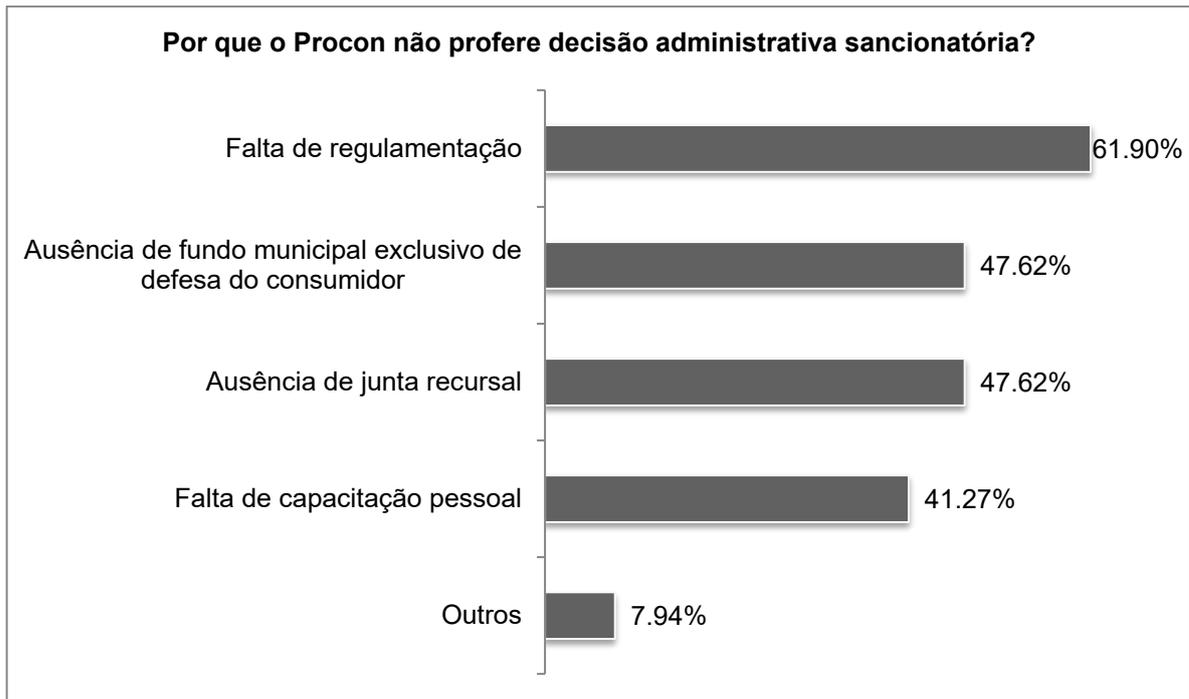
Gráfico 12 - Sanções aplicadas pelos Procons ao proferir decisão administrativa nos últimos 2 anos



Multa e apreensão do produto foram as sanções mais proferidas pelos órgãos nos últimos 2 anos. Em contraste, as decisões administrativas menos proferidas pelos Procons respondentes foram: proibição de fabricação do

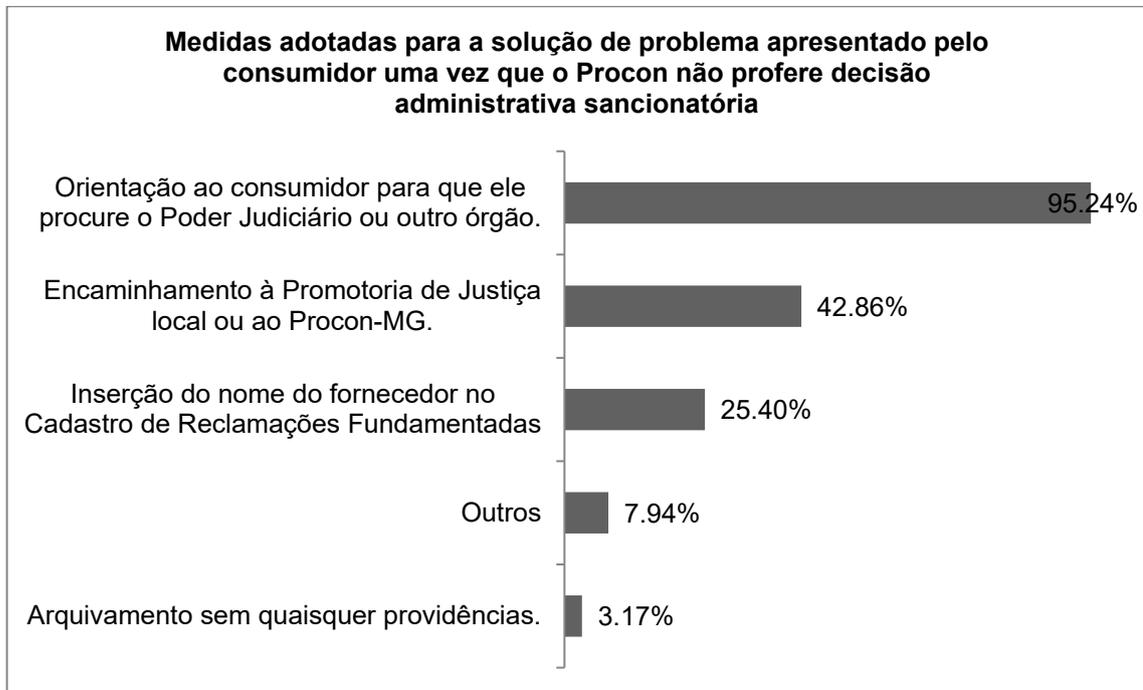
produto (1,96%) e cassação de licença do estabelecimento ou de atividade (3,92%).

Gráfico 13 - Justificativas para não proferir decisões administrativas sancionatórias



As justificativas mais assinaladas pelos órgãos que afirmaram não proferir decisões administrativas foram: falta de regulamentação, ausência de fundo municipal exclusivo de defesa do consumidor e ausência de junta recursal.

Gráfico 14 - Medidas adotadas para a solução de problema apresentado pelo consumidor uma vez que o Procon não profere decisão administrativa sancionatória



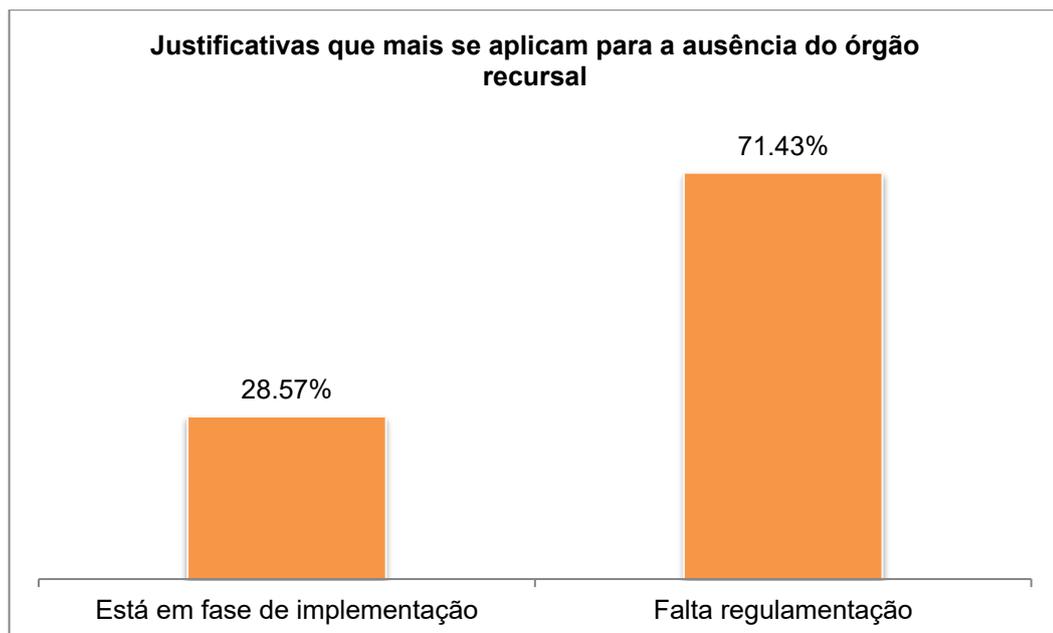
Em razão da impossibilidade de aplicação de sanção pelo Procon, a medida comumente adotada, no encerramento do processo administrativo, é a orientação ao consumidor para que ele procure o Poder Judiciário ou outro órgão (95,24%). Na categoria “Outros” foram mencionadas: conciliação, contencioso judicial, expedição de ofício, envio de CIP e notificação para audiência de conciliação.

Gráfico 15 - Existência de órgão recursal



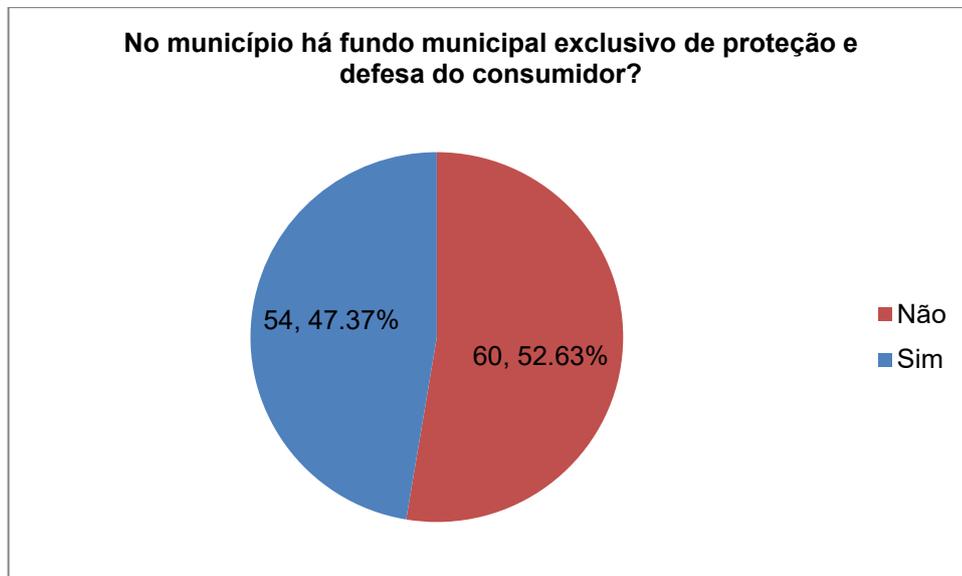
Pelo Gráfico 15, 13,73% dos Procons vinculados ao Poder Executivo que fazem processo administrativo sancionatório não possuem órgão para apresentação de recurso (junta recursal).

Gráfico 16 - Justificativas que mais se aplicam para a ausência do órgão recursal



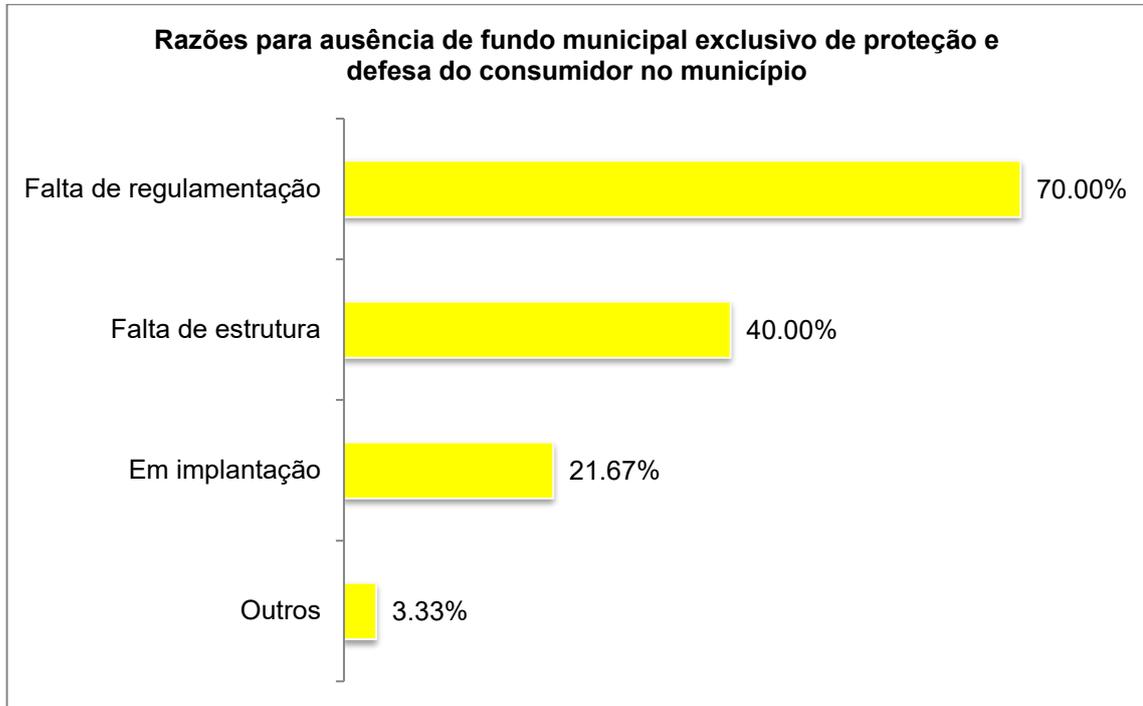
Pelo Gráfico 16, falta de regulamentação é a principal justificativa apontada pelos Procons respondentes para a ausência de órgão recursal.

Gráfico 17 - Existência de fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor



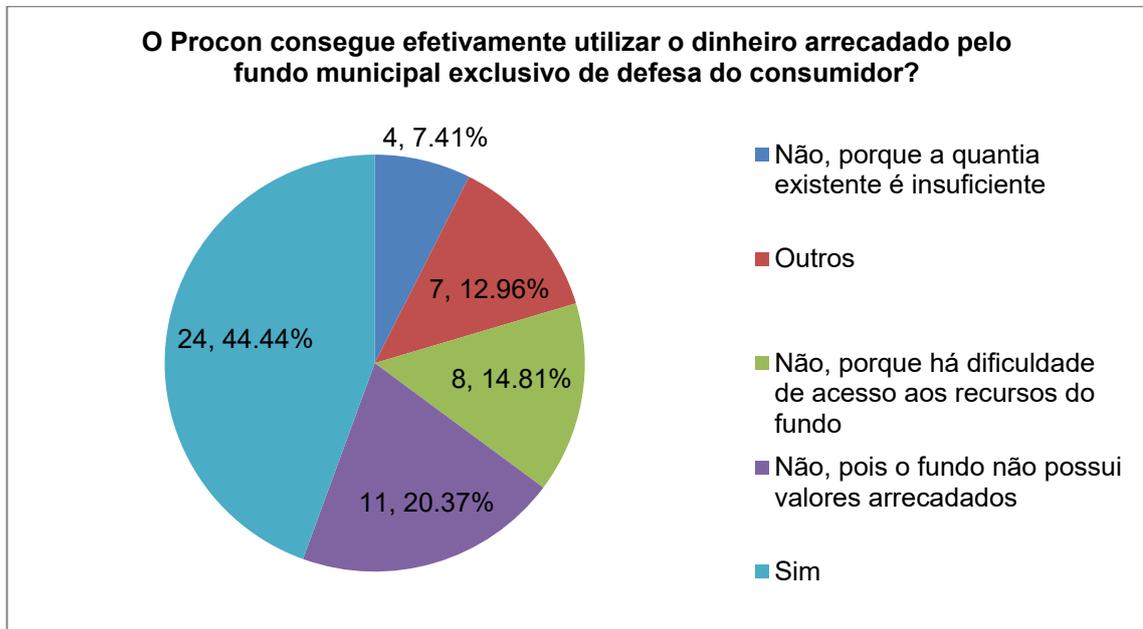
Mais da metade (52,63%) dos Procons respondentes vinculados ao Poder Executivo não possuem fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor.

Gráfico 18 - Razões para ausência de fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor no município



Pelo Gráfico 18, o motivo citado mais frequentemente pelos Procons do Poder Executivo e que não possuem fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor foi falta de regulamentação seguido por falta de estrutura.

Gráfico 19 - Uso efetivo ou não do dinheiro arrecadado pelo fundo municipal exclusivo de defesa do consumidor



Como exibido no Gráfico 19, dos Procons respondentes que são vinculados ao Poder Executivo e que possuem fundo municipal exclusivo de defesa do consumidor, 44,44% assinalaram que conseguem utilizar efetivamente o dinheiro arrecadado nesse fundo. 20,37% desses Procons não conseguem utilizar o dinheiro, pois o fundo não possui valores arrecadados. Por fim, quase 15% encontram dificuldades de acesso aos recursos.

Tabela 2 - Valores dos saldos existentes no fundo municipal de defesa do consumidor em março de 2020

Valor do saldo existente no Fundo Municipal de Defesa do Consumidor em março de 2020:	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
Não há saldo	15	15	27,78%	27,78%
R\$ 0,01 a R\$ 5.000,00	5	20	9,26%	37,04%
R\$ 5000,01 a R\$ 10.000,00	5	25	9,26%	46,30%
R\$ 10.000,01 a R\$ 30.000,00	5	30	9,26%	55,56%
R\$ 30.000,01 a R\$ 50.000,00	2	32	3,70%	59,26%
R\$ 50.000,01 a R\$ 100.000,00	5	37	9,26%	68,52%
Acima de R\$ 100.000,00	17	54	31,48%	100,00%

Pela Tabela 2, dos 54 Procons que possuem fundo municipal exclusivo de defesa do consumidor, 27,78% não possuíam nenhum saldo. 31,48%

possuíam saldo acima de R\$ 100.000,00 e aproximadamente 32% desses Procons informaram possuir saldo de, no máximo, R\$ 50.000,00.

4.2.4. 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.

Tabela 3 - Número de servidores (incluindo fiscais)

Número de servidores	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
1 a 3	88	88	59,06%	59,06%
4 a 6	39	127	26,17%	85,23%
7 a 9	12	139	8,05%	93,29%
10 a 12	2	141	1,34%	94,63%
13 a 15	1	142	0,67%	95,30%
16 a 18	3	145	2,01%	97,32%
19 a 21	2	147	1,34%	98,66%
Mais de 22	2	149	1,34%	100,00%

Como exibido na Tabela 3, 85,23% dos Procons respondentes possuem, no máximo, 6 servidores (incluindo fiscais). Quase 60% dos Procons possuem, no máximo, 3 servidores e somente 6,71% possuem 10 ou mais servidores.

Tabela 4 - Número de servidores com graduação em Direito

Número de servidores com graduação em Direito	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0 a 2	116	116	77,85%	77,85%
3 a 5	25	141	16,78%	94,63%
6 a 8	5	146	3,36%	97,99%
9 a 11	1	147	0,67%	98,66%
Mais de 11	2	149	1,34%	100,00%

Aproximadamente 78% dos Procons respondentes possuem, no máximo, 2 servidores com graduação em Direito. Quase 95% dos Procons possuem, no máximo, 5 servidores e apenas 1,34% possui mais de 11 servidores com essa formação.

Tabela 5 - Número de servidores que possuem inscrição na OAB-MG

Número de servidores que possuem inscrição na OAB-MG	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0 a 1	101	101	67,79%	67,79%
2 a 3	38	139	25,50%	93,29%
4 a 5	6	145	4,03%	97,32%
6 a 7	1	146	0,67%	97,99%
Mais de 7	3	149	2,01%	100,00%

Como exibido na Tabela 5, 67,79% dos Procons respondentes possuem, no máximo, um servidor com inscrição na OAB-MG. 93,29% desses Procons possuem, no máximo, 3 servidores com inscrição na OAB-MG. Apenas 2,01% apresentam mais de 7 servidores com inscrição.

Tabela 6 - Número de servidores que possuem graduação em outras áreas de conhecimento diferentemente do Direito

Número de servidores que possuem graduação em outras áreas de conhecimento diferentemente do Direito	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0	78	78	52,35%	52,35%
1	43	121	28,86%	81,21%
2	18	139	12,08%	93,29%
3	5	144	3,36%	96,64%
Mais de 3	5	149	3,36%	100,00%

78 Procons informaram não contar com nenhum servidor que tenha graduação em outras áreas de conhecimento, representando 52,35% do total de órgãos respondentes. 71 Procons (47,65%) possuem servidores com

graduação em outras áreas e a maioria desse grupo conta com apenas um servidor nessa condição.

Tabela 7 - Número de servidores que possuem mais de uma graduação

Número de servidores que possuem mais de uma graduação	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0	112	112	75,17%	75,17%
1	28	140	18,79%	93,96%
2	7	147	4,70%	98,66%
3	2	149	1,34%	100,00%

Pela Tabela 7, 75,17% dos Procons respondentes não apresentaram servidores que possuem mais de uma graduação.

Tabela 8 - Número de servidores que possuem formação escolar limitada ao ensino médio ou ensino técnico

Número de servidores que possuem formação escolar limitada ao ensino médio ou ensino técnico	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0	79	79	53,02%	53,02%
1	37	116	24,83%	77,85%
2	16	132	10,74%	88,59%
3	5	137	3,36%	91,95%
4	2	139	1,34%	93,29%
5	5	144	3,36%	96,64%
6	1	145	0,67%	97,32%
Mais de 6	4	149	2,68%	100,00%

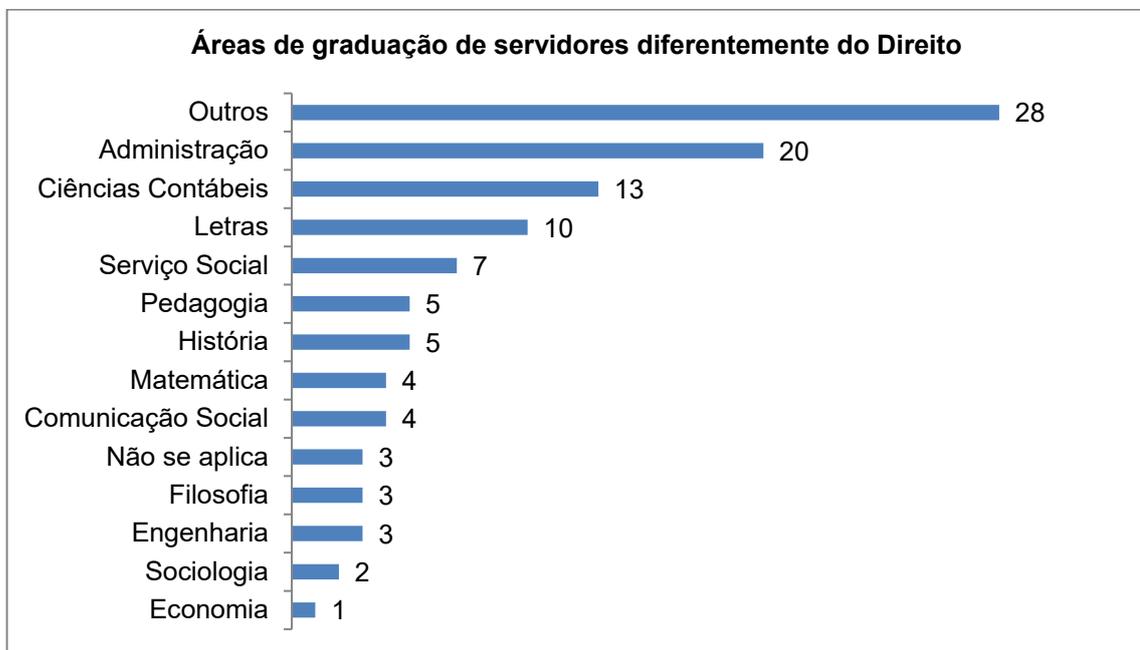
Mais da metade dos Procons respondentes não possuem servidores com formação escolar limitada ao ensino médio ou ensino técnico.

Tabela 9 - Número de servidores que possuem pós-graduação, mestrado ou doutorado

Número de servidores que possuem pós-graduação, mestrado ou doutorado	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0	57	57	38,26%	38,26%
1	53	110	35,57%	73,83%
2	26	136	17,45%	91,28%
3	8	144	5,37%	96,64%
4	2	146	1,34%	97,99%
5	1	147	0,67%	98,66%
Mais de 5	2	149	1,34%	100,00%

Como exibido na Tabela 9, 61,74% dos Procons respondentes apresentam servidores que possuem pós-graduação (mestrado ou doutorado). 1,34% apresentam mais de 5 servidores com essa formação.

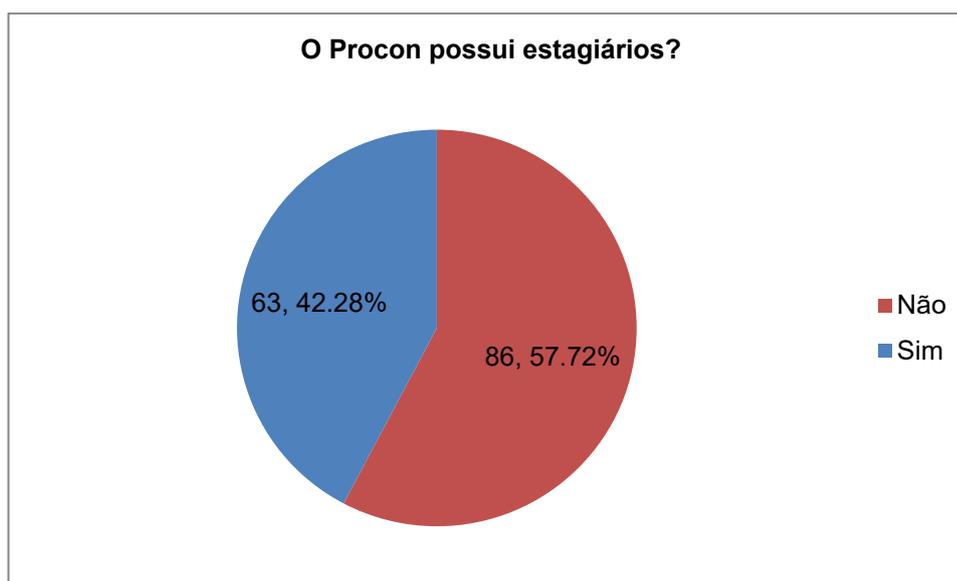
Gráfico 20 - Áreas de graduação de servidores diferentemente do Direito



Dos 71 Procons que apresentam servidores que possuem graduação em outras áreas do conhecimento diferentemente do Direito, 30 Procons informaram possuir servidores com graduação em Administração, 13 Procons informaram apresentar pessoas com graduação em Ciências Contábeis e 10

dispõem de pessoal com graduação em Letras. Na categoria “Outros”, os cursos mais citados foram: Ciências Biológicas, Gestão Pública e Psicologia.

Gráfico 21 - Quantitativo de Procons que possuem ou não estagiários



Pelo Gráfico 21, 57,72% dos Procons respondentes não possuem estagiários.

Tabela 10 - Número de estagiários

Número de estagiários	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
1	18	18	28,57%	28,57%
2	13	31	20,63%	49,21%
3	8	39	12,70%	61,90%
4	7	46	11,11%	73,02%
5	4	50	6,35%	79,37%
6	3	53	4,76%	84,13%
7	1	54	1,59%	85,71%
9	1	55	1,59%	87,30%
10	3	58	4,76%	92,06%
Mais de 10	5	63	7,94%	100,00%

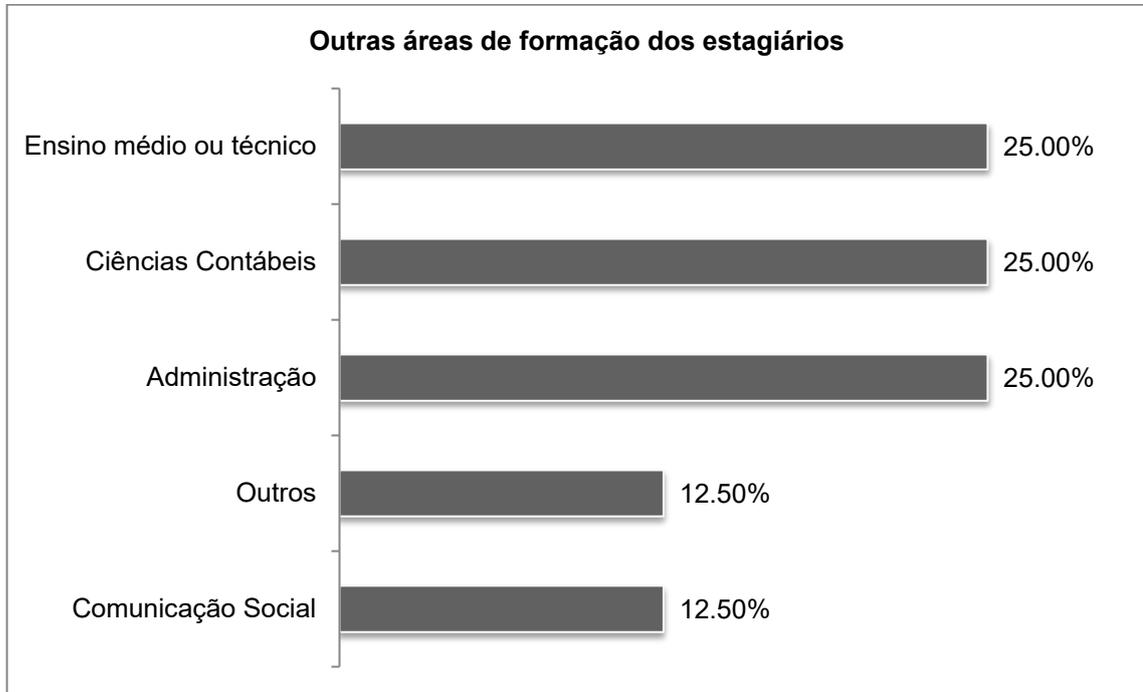
Como exibido na Tabela 10, quase 80% dos Procons que informaram possuir estagiários contam, no máximo, com 5 pessoas atuando nessa modalidade de contratação.

Tabela 11 - Número de estagiários estudantes do curso de graduação em Direito

Número de estagiários que são estudantes do curso de graduação em Direito	Frequência absoluta	Frequência absoluta acumulada	Frequência relativa	Frequência relativa acumulada
0	2	2	3,17%	3,17%
1	17	19	26,98%	30,16%
2	14	33	22,22%	52,38%
3	9	42	14,29%	66,67%
4	5	47	7,94%	74,60%
5	4	51	6,35%	80,95%
6	2	53	3,17%	84,13%
7	1	54	1,59%	85,71%
8	1	55	1,59%	87,30%
9	1	56	1,59%	88,89%
10	2	58	3,17%	92,06%
Mais de 10	5	63	7,94%	100,00%

Pela Tabela 11, apenas 3,17% dos Procons que possuem estagiários informaram que esses estudantes não são do curso de Direito. Mais da metade dos Procons que possuem estagiários têm, no máximo, 2 que são estudantes de Direito.

Gráfico 22 - Outras áreas de formação dos estagiários



Pelo Gráfico 22, as outras áreas de formação dos estagiários mais assinaladas pelos Procons foram: Ensino médio ou técnico, Ciências Contábeis e Administração. Na categoria “Outros”, foi citado Educação Física.

Tabela 12 - Número de servidores x Número de estagiários

Número de servidores	Número de estagiários										
	0	1	2	3	4	5	6	7	9	10	Mais de 10
1	21	5	0	3	1	1	0	0	0	0	0
2	26	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0
3	13	4	4	2	2	0	0	1	0	0	0
4	7	2	5	1	0	0	2	0	1	0	0
5	5	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
6	6	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0
7	3	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0
8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mais de 10	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5

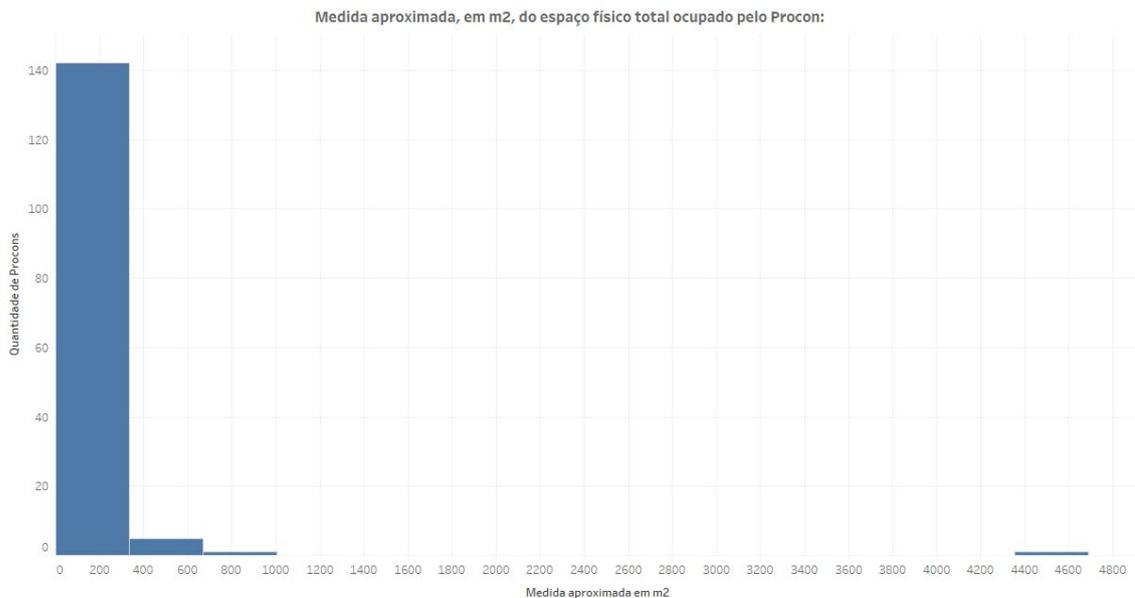
A Tabela 12 apresenta o cruzamento das variáveis “Número de servidores” e “Número de estagiários”. Pela análise dessa tabela pode-se

notar, por exemplo, que 21 Procons mineiros possuem apenas um servidor e nenhum estagiário.

4.2.5. ESTRUTURA FÍSICA DOS PROCONS

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

Gráfico 23 - Medida aproximada, em m2, do espaço físico total ocupado pelos Procons



Como exibido no Gráfico 23, a maioria dos Procons respondentes possuem espaço físico total ocupado abaixo dos 400 m². O Procon Municipal de Uberlândia informou que possui 4606 m².

Tabela 13 - Estatísticas descritivas de bens/serviços dos Procons

Bens/Serviços	Mediana	Média	Variância	Máximo
Aparelho de telefone fixo	2	2,93	6,27	10
Aparelho de telefone móvel	0	0,44	0,49	3
Arquivo	1	2,11	5,16	10
Ar condicionado	0	1,12	3,85	10
Armário	2	2,44	5,76	10
Bebedouro	0	0,54	0,40	4
Cadeira comum	6	6,01	10,13	10
Cadeira giratória	3	3,25	9,29	10
Cadeira longarina com 2 lugares	0	0,24	0,49	5
Cadeira longarina com 3 lugares	1	1,39	4,37	10
Cadeira longarina com 4 lugares ou mais	0	0,19	0,43	5
Câmera fotográfica	0	0,14	0,17	3
Computador de mesa	3	3,63	7,44	10
Computador portátil (notebook)	0	0,37	1,36	10
Impressora comum	0	0,34	0,31	3
Impressora multifuncional	1	1,05	0,71	5
Linha telefônica	1	2,07	4,18	10
Máquina de fotocópias	0	0,44	0,74	8
Mesa de escritório	3	3,80	8,90	10
Mesa de reunião/audiência	1	0,66	0,65	6
Purificador de água	0	0,26	0,42	6
Scanner de mesa	0	0,19	0,21	3
Veículo	0	0,17	0,36	4

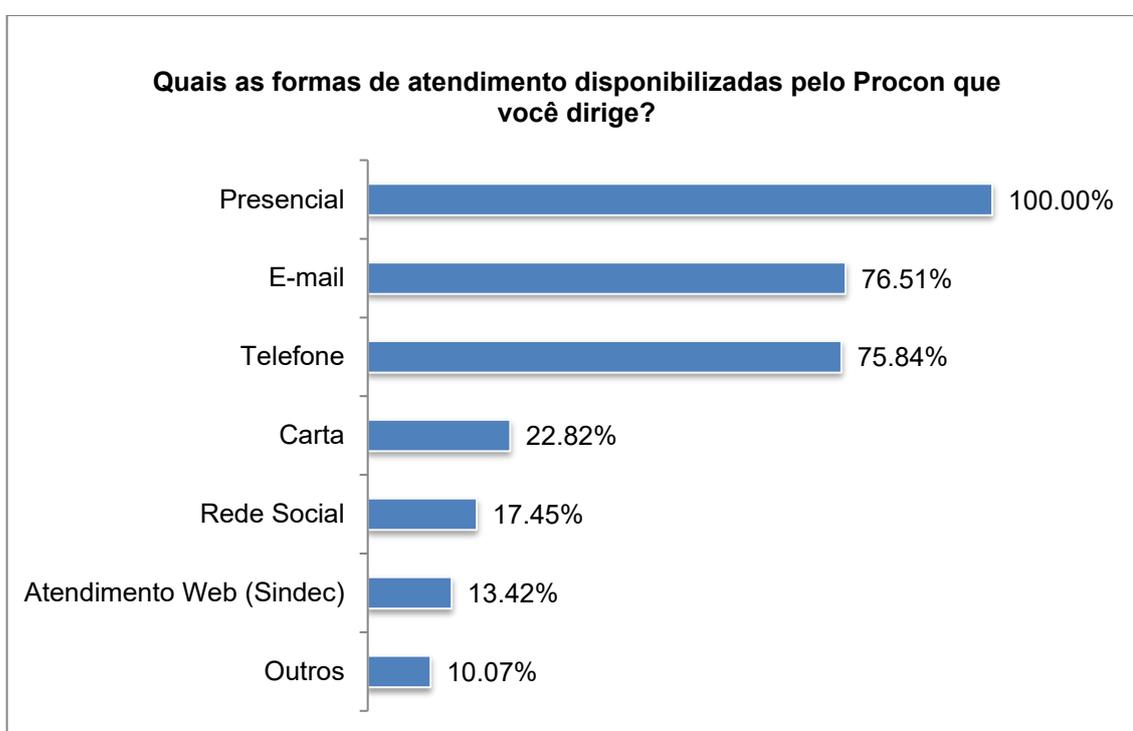
A Tabela 13 contém estatísticas descritivas da quantidade de bens/serviços nos Procons mineiros.

Para exemplificar, foi realizada a interpretação do primeiro item na tabela, “aparelho de telefone fixo”. A quantidade de telefones dos Procons está compreendida entre 0 e 10 aparelhos, ou seja, o menor valor mencionado foi 0 e o maior valor foi 10. Verifica-se que a média é de 2,93 aparelhos por Procon. A variância do número de aparelhos de telefone fixo é 6,27, isto é, o número de aparelhos de telefone fixo varia 6,27 em torno da média (2,93 aparelhos). A mediana da quantidade de aparelhos correspondeu a 2, do número de aparelhos de telefone fixo, significando que 50% possuem até dois telefones.

4.2.6. DINÂMICA DO ATENDIMENTO

Essa seção apresentou questões sobre formas e média mensal de atendimentos, procura por parte de consumidores de outros municípios e os atendimentos prestados nesses casos.

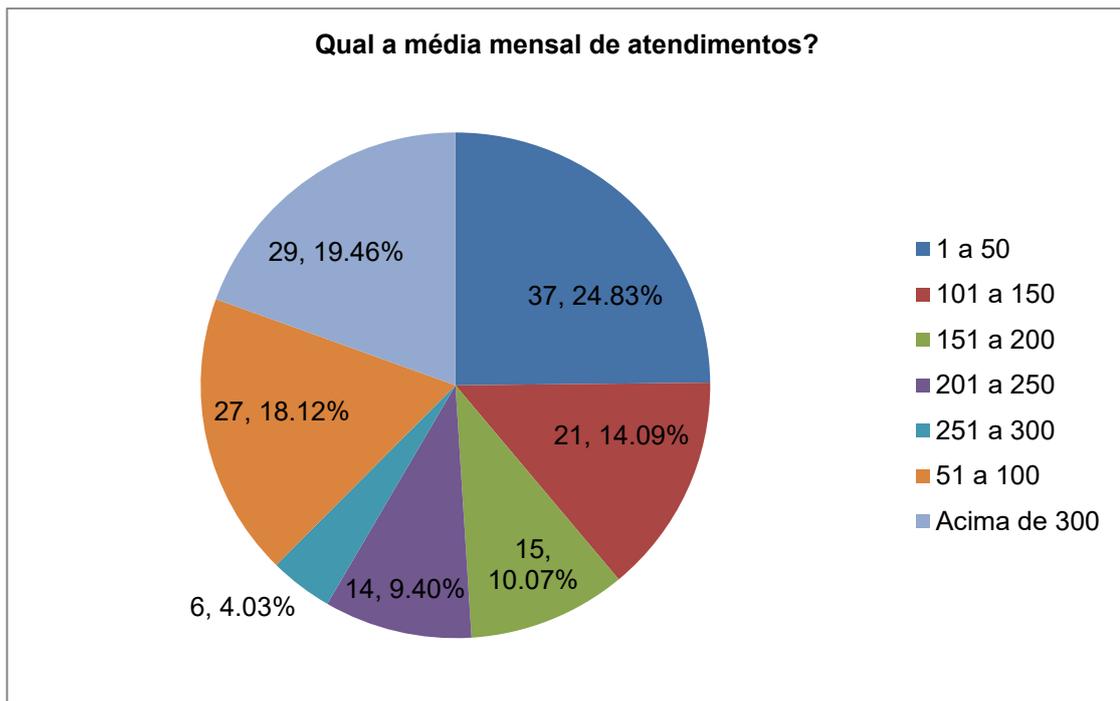
Gráfico 24 - Formas de atendimento disponibilizadas pelos Procons



Pelo Gráfico 24, presencial (100%), e-mail (76,51%) e telefone (75,84%) são as formas de atendimento mais disponibilizadas pelos Procons respondentes. Todos os Procons disponibilizam atendimento presencial. Na categoria “Outros”, foram citadas, como formas de atendimento: aplicativo e site da Prefeitura, Consumidor.gov.br, eletrônico (aplicativo e site), ramal e Whatsapp. O Procon Municipal Ponte Nova informou que está atendendo, via e-mail, devido à pandemia de Coronavírus. O Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso e o Procon Municipal Rio

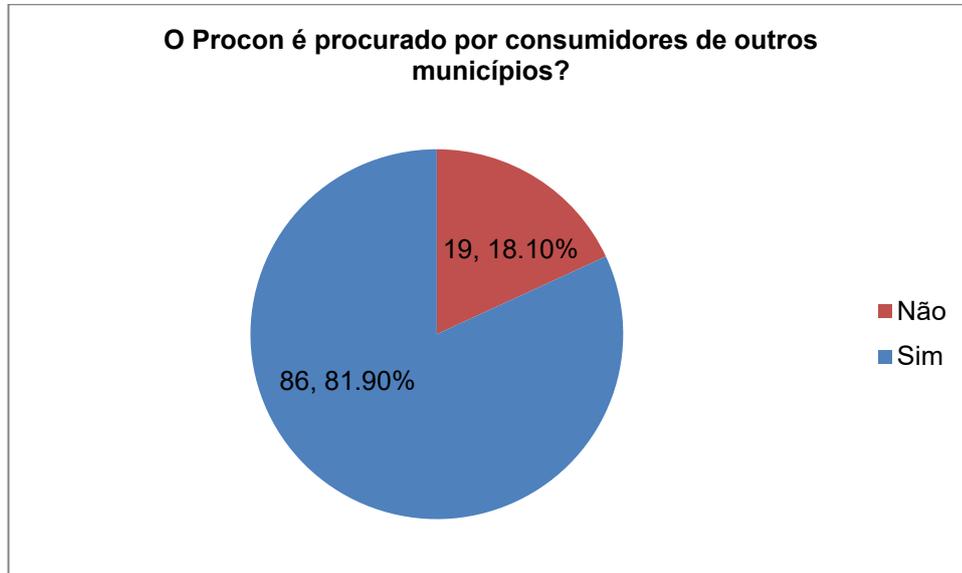
Pomba informaram que estão atendendo, via Whatsapp, durante o período da pandemia.

Gráfico 25 - Média mensal de atendimentos dos Procons



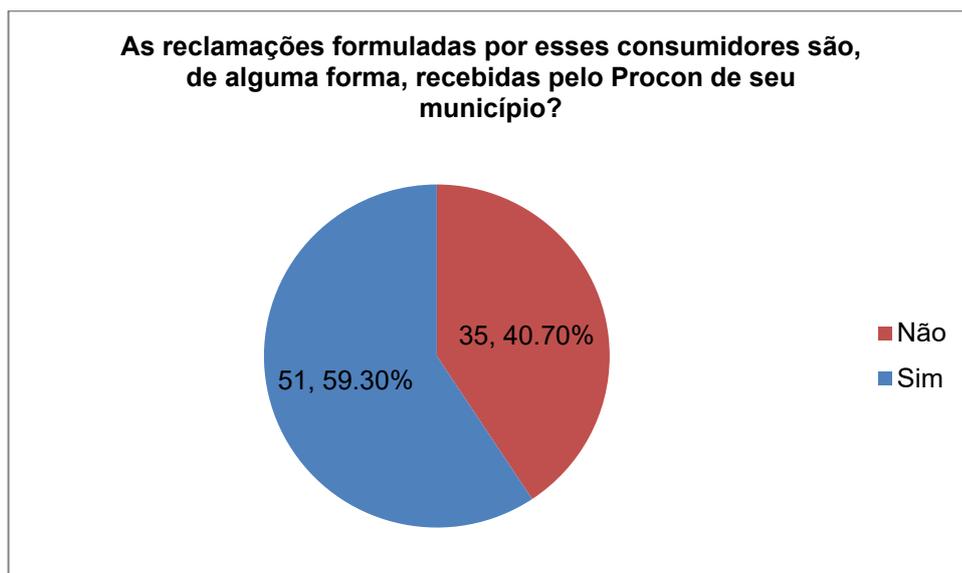
Cerca de $\frac{1}{4}$ dos Procons respondentes possui como média 1 a 50 atendimentos por mês. 19,46% realizam, em média, mais de 300 atendimentos mensais e, apenas, 4,03% realizam, em média, 251 a 300 atendimentos mensais.

Gráfico 26 - Quantitativo de Procons que são ou não procurados por consumidores de outros municípios



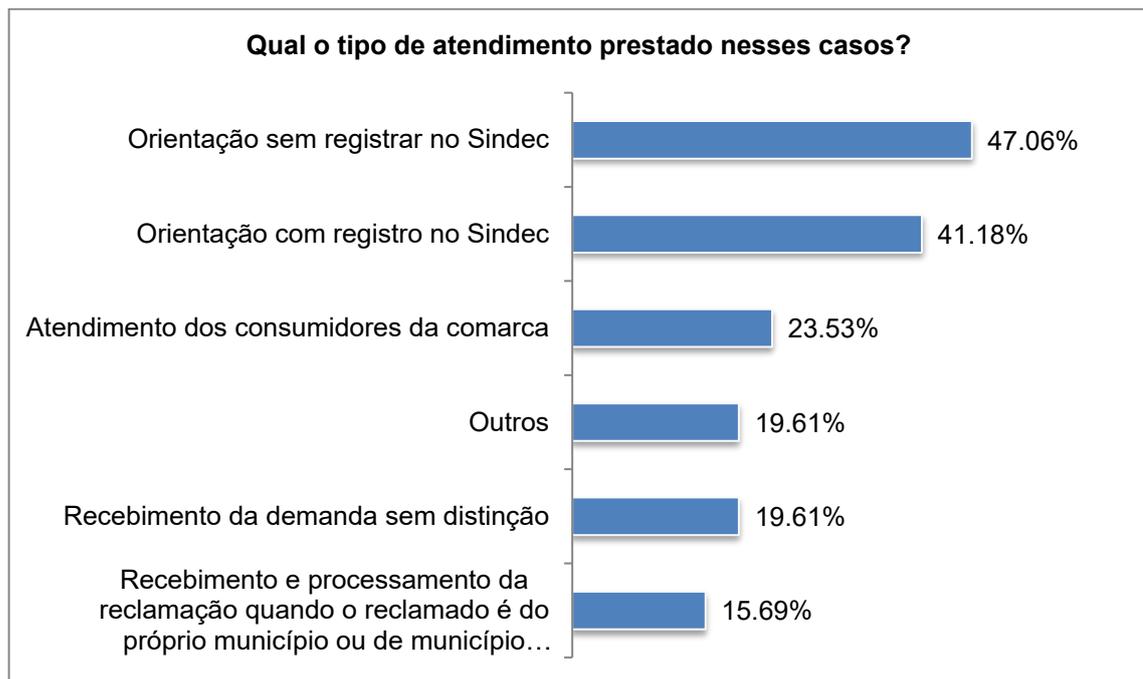
Mais de 80% dos Procons, cujos municípios não são sede de um Procon Municipal regional, são procurados por consumidores de outros municípios.

Gráfico 27 - Quantitativo de Procons que recebem, de alguma forma, as reclamações formuladas por esses consumidores



Como exibido no Gráfico 27, 59,30% dos Procons que são procurados por consumidores de outros municípios recebiam de alguma forma as reclamações formuladas por esses consumidores.

Gráfico 28 - Tipo de atendimento prestado nos casos em que são procurados e recebem consumidores de outros municípios

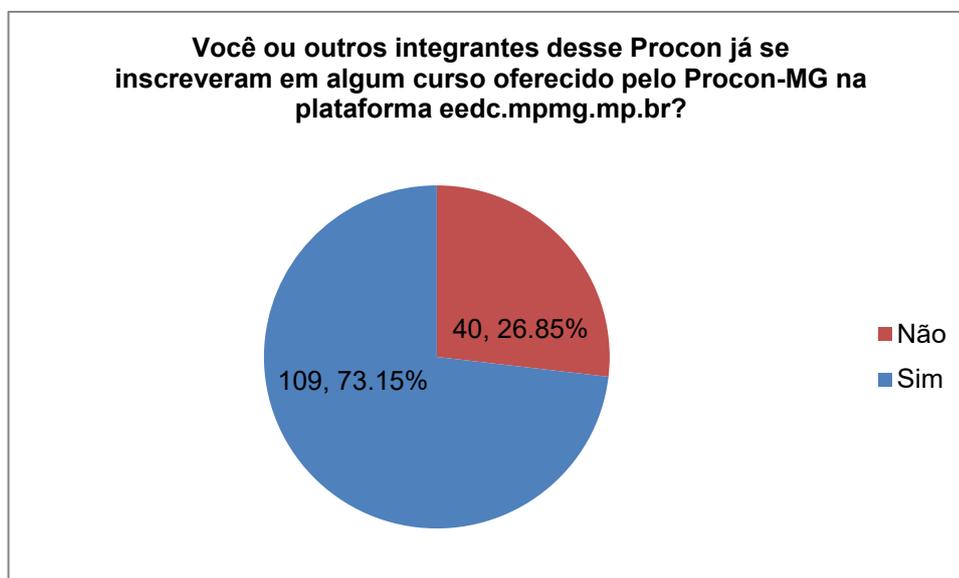


Os tipos de atendimentos mais prestados quando o Procon recebe, de alguma forma, as reclamações formuladas por consumidores de outros municípios são: orientação sem registrar no Sindec (47,06%) e orientação com registro no Sindec (41,18%). Na categoria “Outros”, foram citados: atendimento aos consumidores de outros municípios quando a relação de consumo tenha ocorrido na cidade onde está localizado o Procon, registro de orientações realizadas a consumidores de outros municípios, processamento da reclamação com orientação aos consumidores a cobrarem dos prefeitos a criação do Procon Municipal, orientação de registro no Consumidor.gov.br ou encaminhamento ao Procon-MG, através da Promotoria Regional de Proteção e Defesa do Consumidor, orientação sem registro, orientações sem abertura de reclamação, atendimento de consumidores de municípios próximos, atendimento quando o município não tem Procon ou quando se tratar de idoso.

4.2.7. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

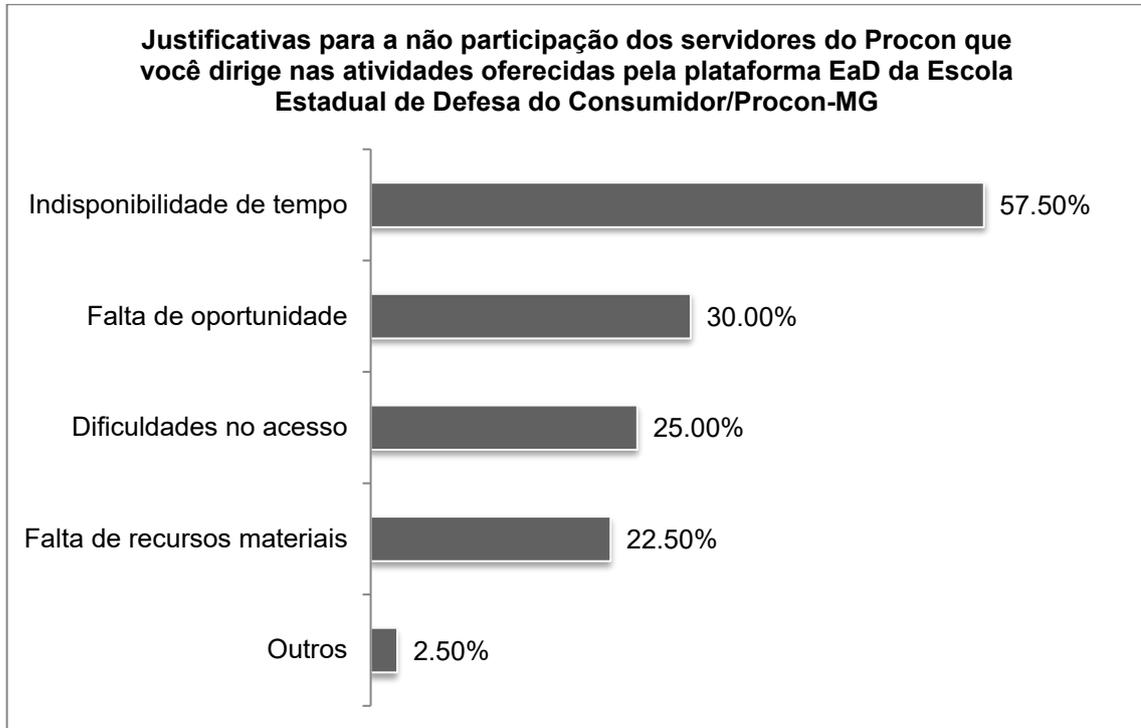
Essa seção foi apresentada a todos os Procons e buscou obter informações sobre a participação de integrantes desses órgãos nos cursos e treinamentos oferecidos pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), levantar se há o conhecimento dos Procons sobre a disponibilização de certificados de cursos oferecidos pela escola, saber sobre o interesse desse público em acompanhar transmissões ao vivo (ações educacionais), ainda que não haja a emissão de certificados. Procurou também levantar assuntos que despertariam interesse para elaboração de cursos de formação e aperfeiçoamento na modalidade a distância e para as ações educacionais com transmissões ao vivo e, ainda, identificar temas para a produção de conteúdo.

Gráfico 29 - Inscrição em algum curso oferecido pelo Procon-MG na plataforma eedc.mpmg.mp.br



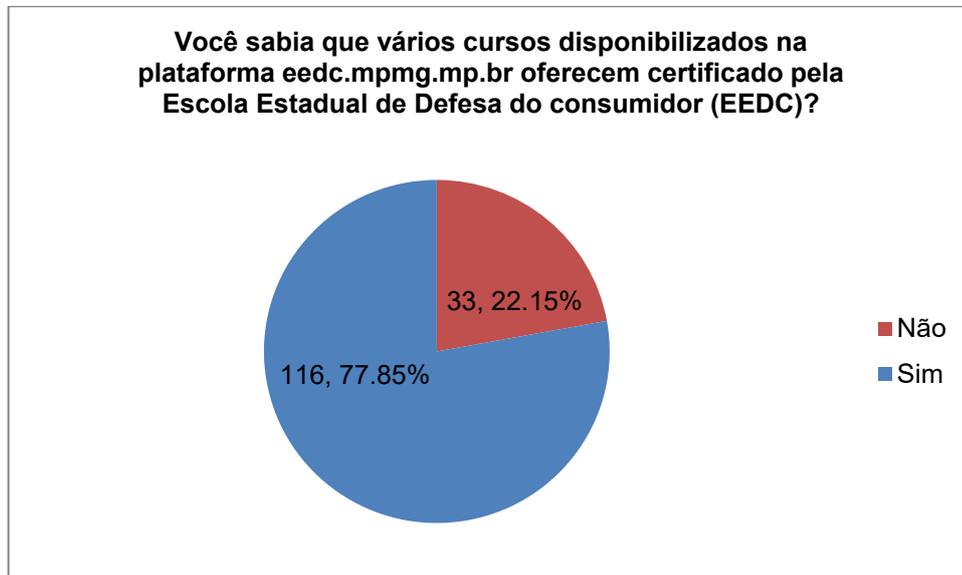
Aproximadamente $\frac{3}{4}$ dos Procons respondentes já se inscreveram em algum curso oferecido pelo Procon-MG na plataforma eedc.mpmg.mp.br.

Gráfico 30 - Justificativas para a não participação de servidores dos Procons nas atividades oferecidas pela plataforma EaD do Procon-MG



Dos Procons que afirmaram que ainda não se inscreveram em cursos oferecidos pelo Procon-MG as justificativas mais apontadas foram: indisponibilidade de tempo (57,5%), falta de oportunidade (30%) e dificuldades no acesso (25%). Na categoria “Outros”, foi citada a não participação nos cursos por falta de conhecimento.

Gráfico 31 - Quantitativo de Procons que tinham conhecimento em relação aos cursos disponibilizados na plataforma EaD



Mais de $\frac{3}{4}$ dos Procons respondentes afirmaram ter conhecimento de que a Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC) disponibiliza certificado para diversos cursos.

Gráfico 32 - Assuntos que despertariam interesse dos Procons para cursos de formação e aperfeiçoamento na modalidade a distância (por meio da plataforma eedc.mpmg.mp.br)



Os assuntos mais citados nas respostas correspondem à área de finanças. São eles: cartões de créditos, empréstimos consignados, cobranças de juros e empréstimos bancários. Na categoria “Outros”, foram citados: Consumidor.gov.br, libras visando inclusão e *greenwashing* ¹.

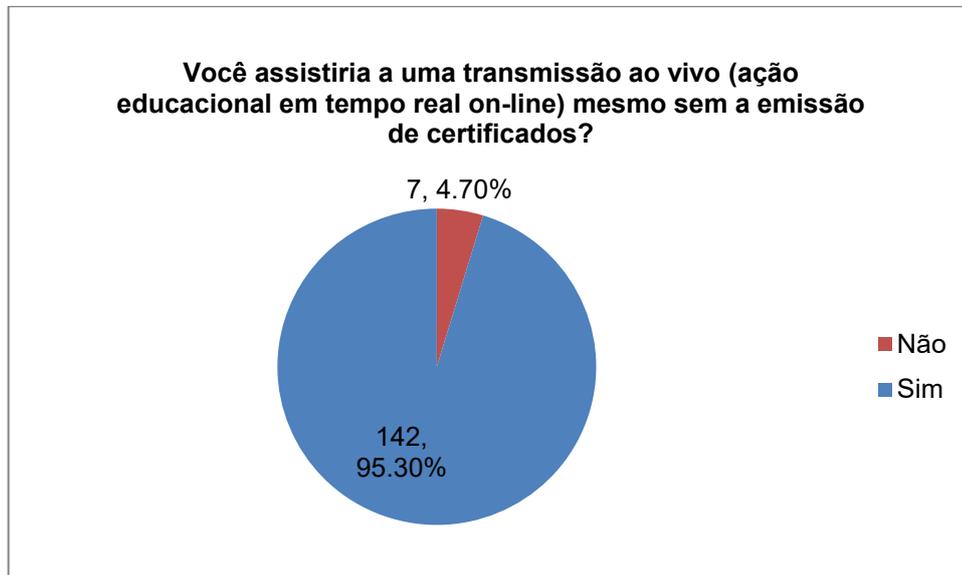
¹ “O *greenwashing* é uma ação que as empresas realizam para “maquiar” produtos e tentar passar a ideia de que eles são ambientalmente corretos, provêm de processos sustentáveis, entre outros.” (ABNT, 2020?).

Gráfico 33 - Assuntos que despertariam interesse dos Procons para assistir uma transmissão ao vivo



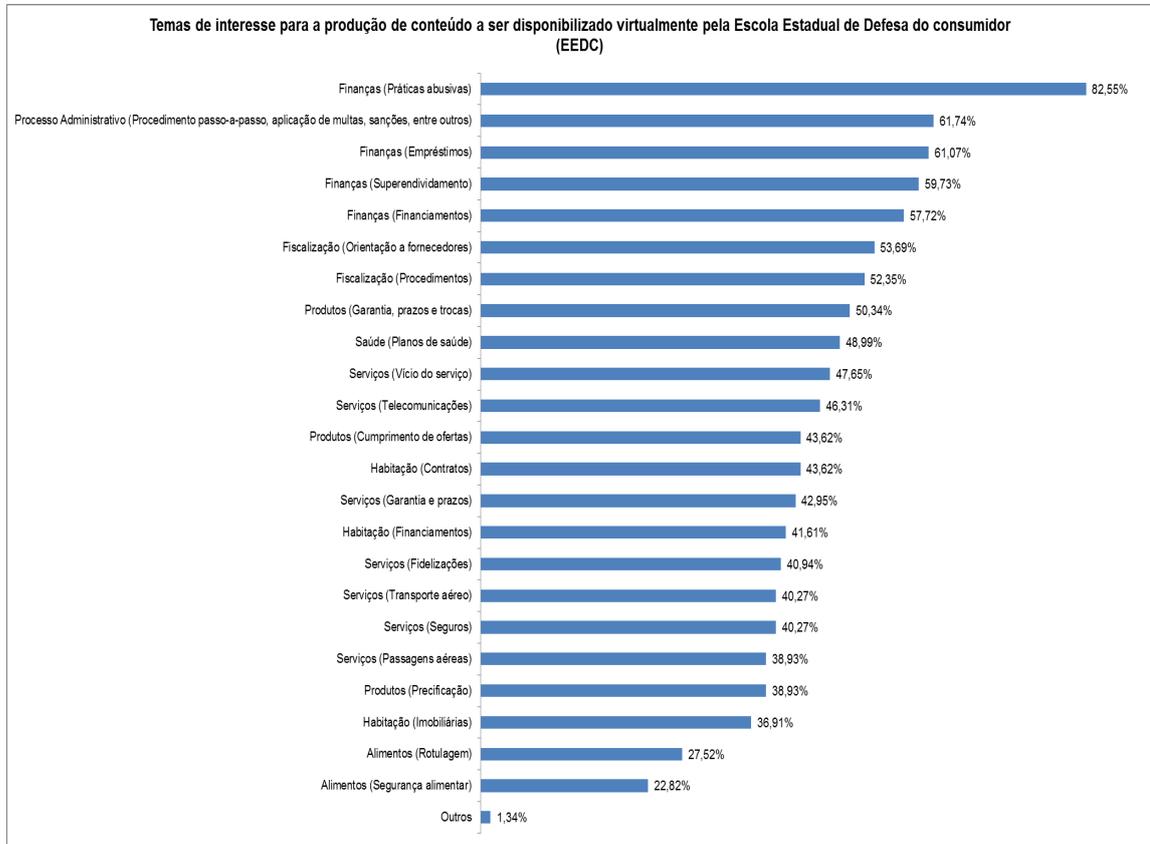
Os assuntos que mais despertariam interesse dos Procons respondentes para assistir a uma transmissão ao vivo são da área de finanças. São eles: cobranças de juros, fraudes, empréstimos consignados e cartões de créditos. Na categoria “Outros”, foram citados: Consumidor.gov.br, libras visando inclusão social e proteção de dados pessoais.

Gráfico 34 - Participação em transmissão ao vivo (ação educacional em tempo real on-line) mesmo sem emissão de certificados



Pelo Gráfico 34, 95,3% dos Procons respondentes afirmaram que assistiriam a uma transmissão ao vivo mesmo sem a emissão de certificados.

Gráfico 35 - Temas de interesses dos Procons para a produção de conteúdo a ser disponibilizado virtualmente pela EEDC

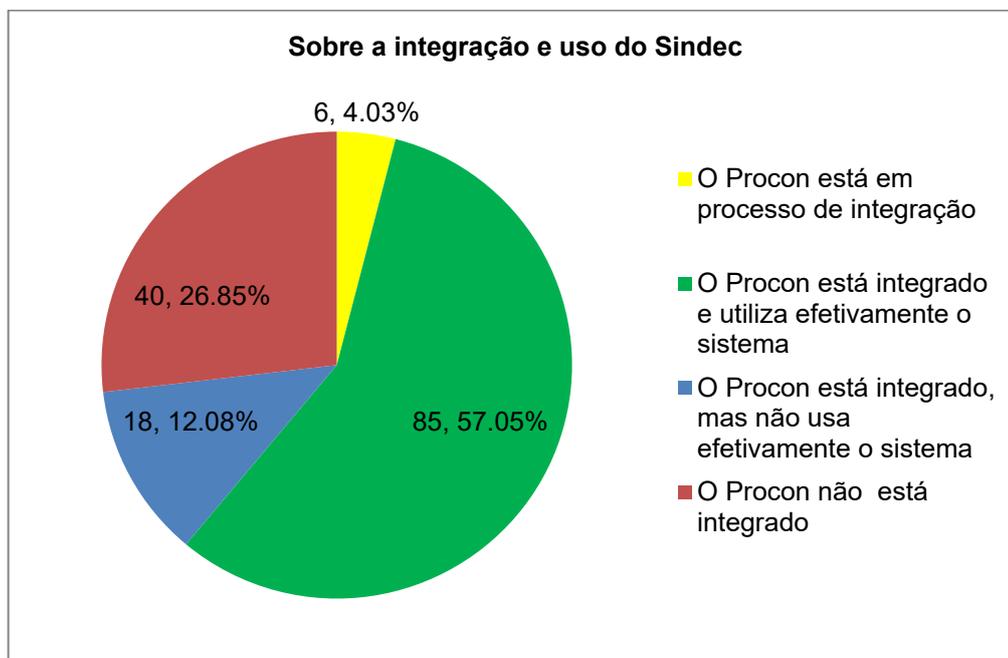


Os temas mais assinalados para a produção de conteúdo a ser disponibilizado virtualmente pela EEDC são: Práticas abusivas (82,55%), Processo Administrativo (61,74%) e Empréstimos (61,07%). Na categoria “Outros”, foram citados: Consumidor.gov.br, libras visando inclusão social e juros abusivos praticados por instituições financeiras.

4.2.8. 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 as justificativas para a não integração e para a não utilização efetiva do sistema.

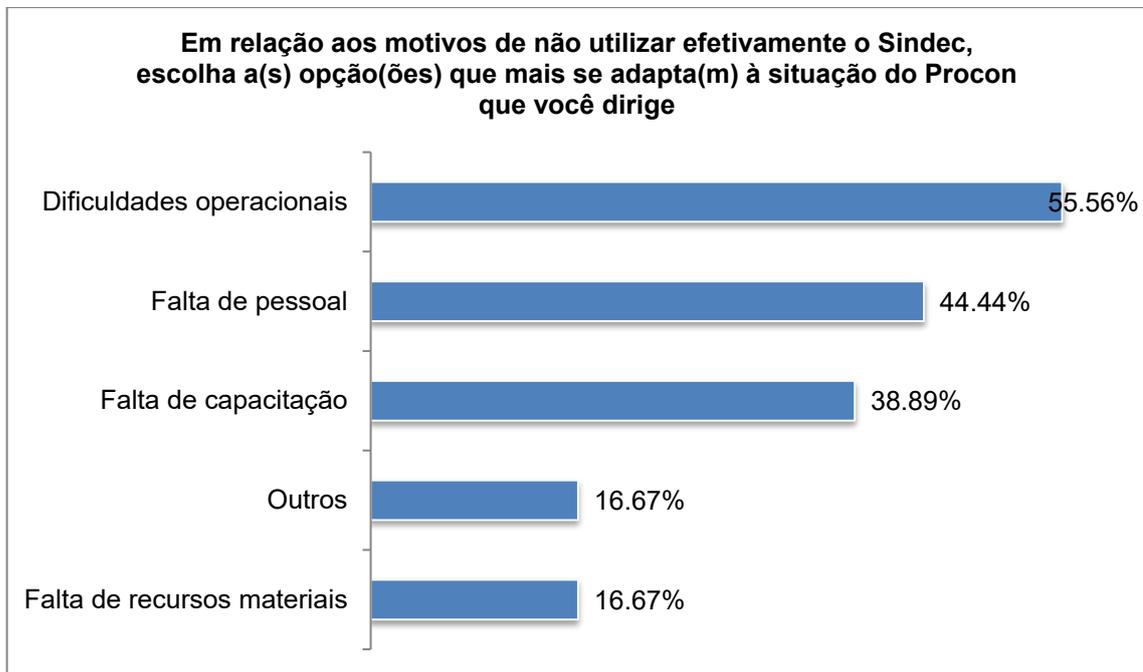
Gráfico 36 - Integração e uso do Sindec



Como exibido no Gráfico 36, 57,05% dos Procons respondentes afirmaram que estavam integrados e utilizavam efetivamente o sistema. 26,85% afirmaram que não estavam integrados. 12,08% disseram que estavam integrados, mas não utilizavam efetivamente o sistema. Por fim, 4,03% dos órgãos afirmaram estar em processo de integração.

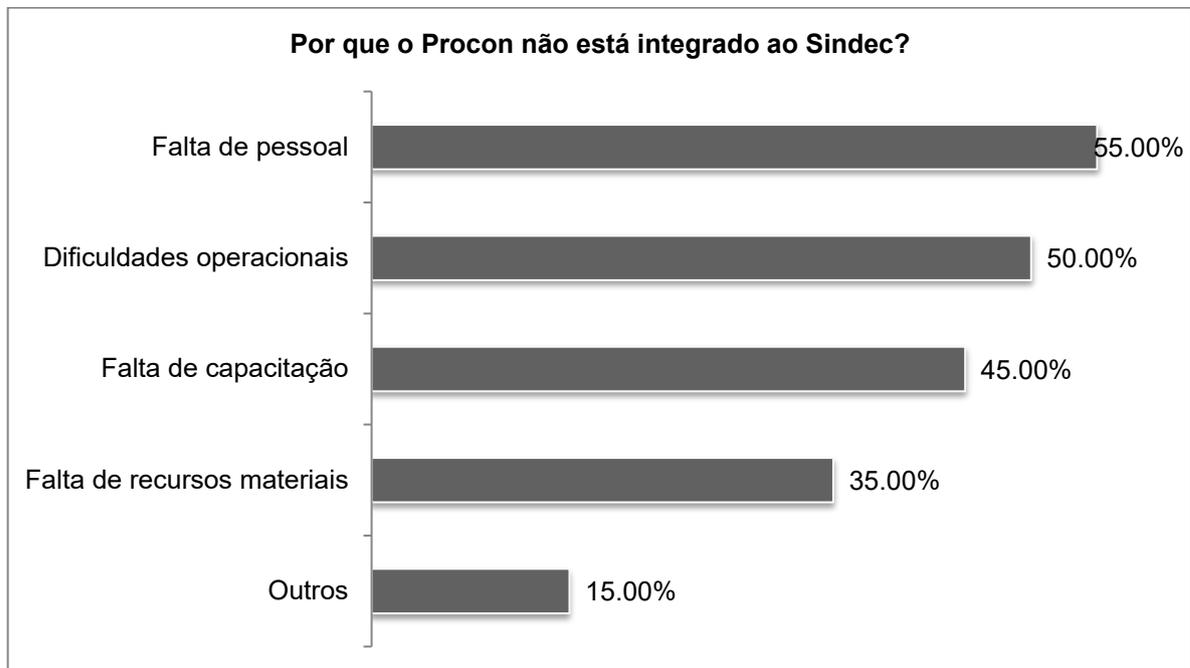
Os Procons Municipais de Betim, Conceição da Aparecida, Ibiá, Itapagipe, Nanuque, Patrocínio e Três Pontas informaram que não estavam integrados ao Sindec, embora conste base criada para esses órgãos no sistema.

Gráfico 37 - Motivos de não utilização efetiva do Sindec



Os motivos mais assinalados pelos 18 Procons que afirmaram estar integrados ao sistema sem, contudo, o utilizarem efetivamente, foram: dificuldades operacionais (55,56%) e falta de pessoal (44,44%). Na categoria “Outros”, foram citados, por exemplo: acesso liberado recentemente e sistema ainda não instalado. Os Procons Câmara Municipal de São Gonçalo do Rio Abaixo e Câmara Municipal de Cássia, responderam que estão integrados, mas não usam efetivamente o sistema. No entanto, ainda não houve a integração desses Procons ao Sindec.

Gráfico 38 - Motivos pelos quais os Procons não estavam integrados ao Sindec



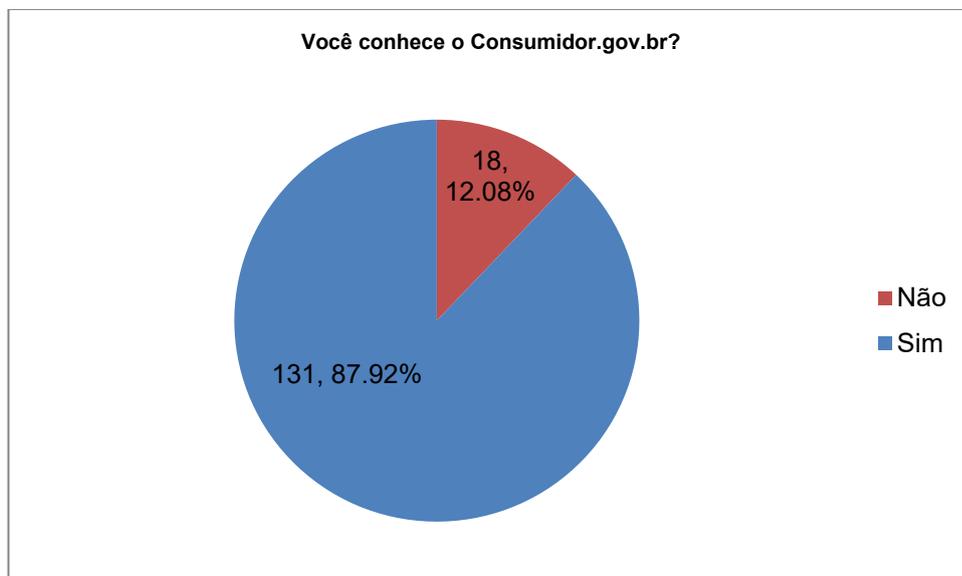
Dos 40* Procons que afirmaram não estar integrados ao Sindec, os motivos mais apontados foram: falta de pessoal (55%) e dificuldades operacionais (50%). Na categoria “Outros”, foram citados: falta de implementação, sistema próprio (Procon Assembleia), falta de disponibilidade aos Procons vinculados ao Legislativo e ausência de interesse da direção do órgão.

*Estão compreendidos nesse número os sete Procons que afirmaram não estar integrados ao Sindec, apesar de constar base de dados para esses órgãos no sistema.

4.2.9. CONSUMIDOR.GOV.BR

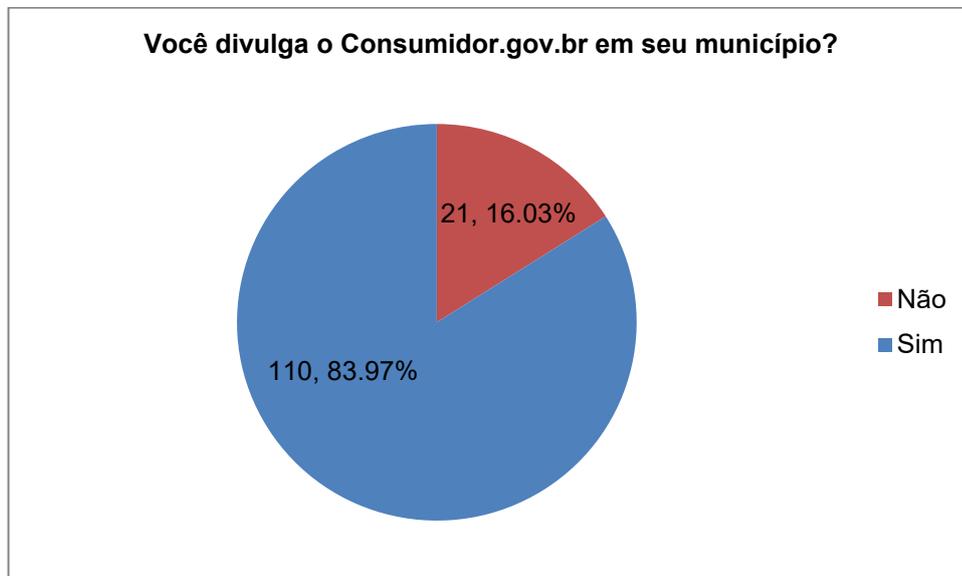
As perguntas desse grupo foram apresentadas para saber se os Procons conhecem e divulgam o Consumidor.gov.br

Gráfico 39 - Conhecimento sobre Consumidor.gov.br



Quase 90% dos Procons respondentes conhecem a plataforma Consumidor.gov.br.

Gráfico 40 - Divulgação do Consumidor.gov.br em seu município



Dos 131 Procons que conhecem a plataforma Consumidor.gov.br, 83,97% afirmaram que divulgam a plataforma no município.

4.2.10. SUGESTÕES

Essa seção do formulário buscou conhecer o que o dirigente do Procon entende como importante para aprimorar a atuação órgão que dirige.

Gráfico 41 - O que é considerado pelo dirigente como importante para o aprimoramento da atuação do órgão que dirige



O que os dirigentes dos Procons mais apontaram como importantes para o aprimoramento da atuação foram: capacitação de pessoal para fiscalização (64,43%), material didático para divulgação e/ou exemplares do CDC (63,09%), implantação de fiscalização (58,39%) e capacitação de pessoal para atendimento (51,68%). Na categoria “Outros”, foram citados: concurso público para fiscais, integração dos Procons ao site Consumidor.gov.br gerando senhas de administração, veículo, recursos e adequações necessárias para utilização do Sindec e recebimento de bens para reestruturação do órgão.

5. ANÁLISE MULTIVARIADA

Nesta seção foi realizada análise de agrupamento, ou *clustering*, que 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 examinados, na análise, apenas os Procons vinculados ao Poder Executivo.

O objetivo foi separar esses órgãos em grupos por similaridade.

Para esse caso, foram consideradas as variáveis: número de servidores, medida aproximada do espaço físico total ocupado, média mensal de atendimentos, realização ou não de atividade fiscalizatória e aplicação ou não de sanção administrativa. O modelo utilizado foi o não hierárquico de k-médias.

Tabela 14 - Agrupamento dos Procons

Grupo	Municípios
1	Carandaí, Timóteo, Diamantina, Pains, Patrocínio, São João Nepomuceno, Mariana, Itabirito, Rio Pomba, Formiga, Piumhi, Divinópolis, Caxambu, João Monlevade, Aimorés, Capelinha, Caratinga, Araguari, Ubá, Poços de Caldas, Conselheiro Lafaiete, Sacramento, Congonhas, Dolores do Indaiá, Ituiutaba, Nova Lima, Lagamar, São Francisco do Glória, Coronel Fabriciano, Muzambinho, Brasília de Minas, Dom Viçoso, Guanhães e Varginha
2	Arcos, Barbacena, Guaranésia, Frutal, Coromandel, Santos Dumont, Lavras, São Sebastião do Paraíso, Três Corações, Oliveira, Betim, Três Pontas, Curvelo, Cataguases, Muriaé, Itajubá, Lagoa

Grupo	Municípios
	da Prata, Laranjal, Vazante, Indianópolis, Bom Despacho, Raul Soares, Monte Carmelo, Patos de Minas, Boa Esperança, Ipatinga, Carmo do Rio Claro, Perdizes, Janaúba, Jaíba, Recreio, Salinas, Nanuque, Sabará, Teófilo Otoni, Itapagipe, Santo Antônio do Monte, Manhuaçu, Visconde do Rio Branco e Pitangui
3	Sete Lagoas, Governador Valadares, Belo Horizonte, Uberaba, Contagem e Montes Claros
4	Itaúna, Andradas, Conselheiro Pena, Machado, Araxá, Campo Belo, Ouro Preto, Cambuí, Para de Minas, Leopoldina, Ribeirão das Neves, Bicas, Argirita, Ponte Nova, Carangola, Santa Rita do Sapucaí, Botelhos, Itabira, Guaxupé, Januária, Viçosa, São Lourenço, Passos, Além Paraíba, Ibiá, Tapira, Nova Serrana, São João Del Rei, Pirapora, Pouso Alegre, Conceição da Aparecida e Almenara
5	Juiz de Fora e Uberlândia

Como visto na Tabela 14, os órgãos foram agrupados em cinco grupos de similaridade, os quais possuem municípios com semelhanças considerando as variáveis já citadas.

Como exemplo, são citados os Procons de Arcos e Barbacena, os quais possuem similaridades considerando todos os aspectos mencionados.

Os agrupamentos devem ser encarados com uma forma dos Procons visualizarem sua situação diante todos e não como algo estático e definitivo.

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 nos trabalhos a serem desenvolvidos futuramente.

Uma das limitações diz respeito a necessidade de não utilizar a validação em alguns campos do questionário, tendo em vista que, quando adotado esse recurso, muitos usuários têm dificuldades de concluir o preenchimento do formulário. Outra limitação refere-se à ausência, na versão atual do *MPForms*, de mecanismos que automatizem o uso da caixa alta em caracteres. Em função disso, muitos dados precisam ser formatados manualmente a fim de possibilitar uma melhor apresentação nas planilhas para as quais são exportados e, posteriormente, utilizados em recursos visuais, como o *Tableau*.

Foi observada também uma quantidade considerável de Procons que apresentaram respostas inconsistentes, o que gerou a necessidade da correção de dados ao longo da aplicação da pesquisa e durante a análise, sendo que algumas dessas inconsistências foram apenas listadas no relatório por terem sido identificadas em estágio avançado da elaboração do relatório.

Por fim, foi identificada uma utilização indevida do campo “Outros” em algumas questões, o que deverá ser levado em consideração na elaboração do formulário da próxima pesquisa.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados coletados na Pesquisa *Procons Mineiros - Perfil 2020* revelaram que, assim como ocorreu nos anos anteriores, as necessidades mais relatadas pelos Procons foram: capacitação de pessoal para fiscalização, material didático para divulgação, implantação de fiscalização, capacitação de pessoal para atendimento e melhoria na estrutura física.

Também foi possível identificar que muitos Procons, embora vinculados ao Poder Executivo, não realizam o processo administrativo em sua plenitude, não aplicando as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor. Foi verificado também, nesses casos, que as medidas mais adotadas por esses órgãos são: orientação ao consumidor para que ele procure o Poder Judiciário ou outro órgão, encaminhamento à Promotoria de Justiça local ou ao Procon-MG e inserção do nome do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Em relação aos Procons que não realizam fiscalização, o motivo mais frequente citado foi a falta de agente fiscal.

Observou-se também que 81,9% 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.

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

ABNT. **Você sabe o que é greenwashing.** Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/noticias/6603-voce-sabe-o-que-e-greenwashing>>. Acesso em: 19 fev. 2021.

IBGE. **Downloads-Estatísticas.** Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/downloads-estatisticas.html>> Acesso em: 19 fev 2021.

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

PORTAL ACTION. **Estatística básica.** Disponível em: <<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica>>. Acesso em: 19 fev. 2021.

SENACON. Consumidor.gov.br. **Sobre o serviço.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em: 19 fev 2021.

Anexo A – 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 2020*.

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

_____, ____ de _____ de 2020.

Assinatura do Dirigente

Carimbo

Anexo B – Lista de variáveis presentes no questionário

Dados do Procon	Q00001: [1] Nome do Procon:
	Q00002: [1] Logradouro (avenida, praça, rua, etc.)
	Q00003: [1] Nº:
	Q00004: [1] Complemento:
	Q00005: [1] Bairro:
	Q00006: [1] Município:
	Q00007: [1] CEP.:
	Q00008: [1] Telefone(s) de atendimento ao público:
	Q00009: [1] E-mail(s) institucional para constar na Lista dos Procons Mineiros disponibilizada na página do Procon-MG:
	Q00010: [1] Nome do dirigente do Procon:
	Q00011: [1] Cargo do dirigente do Procon:
	Q00012: [1] Telefone(s) de contato (Dirigente):
	Q00013: [1] E-mail(s) do Dirigente:
	Q00014: [1] Horário de atendimento do Procon (Início):
	Q00015: [1] Horário de atendimento do Procon (Término):
	Q00016: [1] Há algum intervalo dentro do horário de atendimento informado?
	Q00017: [(((Q00016.NAOK == "Y")))] O intervalo inicia-se às:
	Q00018: [(((Q00016.NAOK == "Y")))] O intervalo termina às:
	Q00019: [1] Caso o Procon possua horário de atendimento diferenciado em algum dia da semana (dias úteis), especifique.
	Q00020: [1] Horário de funcionamento interno (Início):
	Q00021: [1] Horário de funcionamento interno (Término):
	Q00022: [1] Há outros postos atendimento desse Procon no município?
	Q00023: [1] O Procon possui posto de atendimento móvel?
	Q00024: [1] Vínculo do Procon
Regionalização	Q00025: [(((Q00024.NAOK == "A1")))] O município onde está localizado o Procon que você dirige é sede de um Procon Municipal Regional?
	Q00026: [(((Q00025.NAOK == "Y")))] Liste o nome dos municípios partícipes:

Fiscalização e Processo Administrativo	Q00027: [((Q00024.NAOK == "A1"))] Qual(is) a(s) forma(s) de atuação do Procon que você dirige?
	Q00028: [((Q00027_SQ003.NAOK != "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Por que o Procon não profere decisão administrativa sancionatória?
	Q00029: [((is_empty(Q00027_SQ005.NAOK)) and (Q00024.NAOK == "A1"))] Por que o Procon que você dirige não realiza fiscalização?
	Q00030: [((Q00027_SQ005.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Quantos servidores desse Procon atuam como agente fiscal?
	Q00031: [((Q00030_SQ001.NAOK == "A1") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Justifique o motivo pelo qual não há agentes fiscais nesse Procon.
	Q00032: [((Q00027_SQ005.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Quais as áreas mais fiscalizadas? Especifique.
	Q00033: [((Q00027_SQ005.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Em quais áreas os fiscais do Procon Municipal poderiam auxiliar a fiscalização do Procon-MG quando solicitado?
	Q00034: [((Q00027_SQ003.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Quais sanções (previstas no art. 56 do CDC) foram aplicadas por esse Procon ao proferir decisões administrativas nos últimos 2 anos?
	Q00035: [((Q00027_SQ003.NAOK != "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] 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)?
	Q00036: [((Q00027_SQ003.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Há órgão recursal para decisões proferidas por esse Procon (órgão ou agente público para o qual são destinados os recursos contra decisões administrativas)
	Q00037: [((Q00036.NAOK == "N") and (Q00027_SQ003.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Selecione as justificativas que mais se aplicam para a ausência do órgão recursal:
	Q00038: [((Q00024.NAOK == "A1"))] No município há fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor?
	Q00039: [((Q00038.NAOK == "N") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Indique as razões da ausência de fundo municipal exclusivo de proteção e defesa do consumidor no município:
Q00040: [((Q00038.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] O Procon consegue efetivamente utilizar o dinheiro arrecadado pelo Fundo Municipal exclusivo de Defesa do Consumidor?	
Q00041: [((Q00038.NAOK == "Y") and (Q00024.NAOK == "A1"))] Selecione a melhor opção que corresponda ao valor do saldo existente no Fundo Municipal de Defesa do Consumidor em março de 2020:	
Recursos Humanos do	Q00042: [1] Preencha os campos a seguir com a quantidade

Procon	correspondente:
	Q00043: [(((Q00042_SQ004.NAOK >= "1")))] Selecione as áreas de graduação relativas ao número de servidores informados na letra (d):
	Q00044: [1] O Procon possui estagiários?
	Q00045: [(((Q00044.NAOK == "Y")))] Preencha os campos a seguir com a quantidade correspondente
	Q00046: [(((Q00045_SQ001.NAOK > Q00045_SQ002) and (Q00044.NAOK == "Y")))] Especifique outra(s) áreas de formação do(s) estagiário(s).
Estrutura física do Procon	Q00047: [1] Medida aproximada, em m2, do espaço físico total ocupado pelo Procon:
	Q00048: [1] Informe a quantidade de bens/serviços (caso o Procon não possua o bem relacionado, preencha com o numeral 0):
	Q00049: [1] Para melhor visualização, anexe imagens do Procon.
Dinâmica do atendimento	Q00050: [1] Quais as formas de atendimento disponibilizadas pelo Procon que você dirige?
	Q00051: [1] Qual a média mensal de atendimentos?
	Q00052: [(((Q00025.NAOK == "N")))] O Procon é procurado por consumidores de outros municípios?
	Q00053: [(((Q00025.NAOK == "N") and (Q00052.NAOK == "Y")))] Esses consumidores são provenientes normalmente de quais municípios? Liste-os abaixo:
	Q00054: [(((Q00025.NAOK == "N") and (Q00052.NAOK == "Y")))] As reclamações formuladas por esses consumidores são, de alguma forma, recebidas pelo Procon de seu município?
	Q00055: [(((Q00025.NAOK == "N") and (Q00052.NAOK == "Y") and (Q00054.NAOK == "Y")))] Qual o tipo de atendimento é prestado nesses casos?
Capacitação e Treinamento	Q00056: [1] Você ou outros integrantes desse Procon já se inscreveram em algum curso oferecido pelo Procon-MG na plataforma eedc.mpmg.mp.br?
	Q00057: [(((Q00056.NAOK == "N")))] Selecione as opções que justifiquem a não participação dos servidores do Procon que você dirige nas atividades oferecidas pela plataforma EaD da Escola Estadual de Defesa do Consumidor/Procon-MG.
	Q00058: [1] Você sabia que vários cursos disponibilizados na plataforma eedc.mpmg.mp.br oferecem certificado pela Escola Estadual de Defesa do consumidor (EEDC)?
	Q00059: [1] Com relação a cursos de formação e aperfeiçoamento na modalidade a distância (por meio da plataforma eedc.mpmg.mp.br), quais assuntos despertariam o seu interesse?
	Q00060: [1] Quais assuntos despertariam o seu interesse para assistir uma transmissão ao vivo?
	Q00061: [1] Você assistiria a uma transmissão ao vivo (ação

	educacional em tempo real on-line) mesmo sem a emissão de certificados?
	Q00062: [1] Aponte os temas de interesse para a produção de conteúdo a ser disponibilizado virtualmente pela Escola Estadual de Defesa do consumidor (EEDC).
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec	Q00063: [1] Sobre a integração e uso do Sindec:
	Q00064: [((Q00063.NAOK == "A2"))] Em relação aos motivos de não utilizar efetivamente o Sindec, escolha a(s) opção(ões) que mais se adapta(m) à situação do Procon que você dirige:
	Q00065: [((Q00063.NAOK == "A3"))] Por que o Procon não está integrado ao Sindec? Escolha a(s) opção(ões) que mais se adapta(m) à situação do Procon que você dirige:
Consumidor.gov.br	Q00066: [1] Você conhece o Consumidor.gov.br?
	Q00067: [((Q00066.NAOK == "Y"))] Você divulga o Consumidor.gov.br em seu município?
Sugestões	Q00068: [1] O que você acredita ser importante para aprimorar a atuação do Procon de sua cidade?
Declaração	Q00069: [1] 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"