

## **RELATÓRIO PROCONS MINEIROS – PERFIL 2017**

**Amauri Artimos da Matta**

Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

**ASSESSORIA TÉCNICA DO PROCON-MG**

**Aline de Melo Queiroz**

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

**Giselle Castro Machado**

*Gerenciadora do projeto – Analista do MP*

**Isabella Carolina Araújo e Patrícia Gomes Martins**

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

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

**Índice de Figuras**

Figura 1 – Gráfico de setores do vínculo dos Procons mineiros .....	8
Figura 2 – Histograma do ano de início de funcionamento dos Procons, conforme vínculo.....	10
Figura 3 – Gráfico de setores sobre a regionalização dos Procons .....	11
Figura 4 - Histograma do número de servidores dos Procons mineiros .....	12
Figura 5 – Gráfico das áreas de formação dos servidores dos Procons mineiros.....	13
Figura 6 – Gráfico da presença de estagiários nos Procons mineiros.....	14
Figura 7 – Histograma do número de estagiários nos Procons mineiros.....	15
Figura 8 – Instalações dos Procons mineiros por vínculo .....	17
Figura 9 – Gráfico de barras dos tipos de internet disponibilizados aos Procons mineiros.....	19
Figura 10 – Gráfico das formas de atendimento disponibilizadas pelos Procons mineiros .....	20
Figura 11 – Histograma da média mensal de atendimentos.....	21
Figura 12 - Gráfico da quantidade de Procons procurados ou não por outros municípios .....	22
Figura 13 - Gráfico da quantidade de Procons que realizam ou não fiscalização.....	23
Figura 14 - Gráfico de como se desencadeia a fiscalização.....	24
Figura 15 – Gráfico referente à realização de fiscalizações em parceria com outros órgãos .....	24
Figura 16 - Gráfico dos órgãos que atuam em parceria com os Procons nas fiscalizações .....	25
Figura 17 - Órgãos que recebem demandas dos Procons vinculados ao Poder Executivo que não realizam fiscalização .....	26
Figura 18 - Comparação entre os números de servidores e de fiscais nos Procons municipais do Estado.....	26
Figura 19 – Gráfico de processo administrativo.....	28
Figura 20 - Gráfico da aplicação de sanções administrativas no órgão .....	28
Figura 21 – Distribuição das medidas adotadas no encerramento do processo administrativo pelos Procons mineiros que não aplicam as sanções administrativas previstas no art. 56 do CDC .....	29
Figura 22 - Gráfico comparativo entre órgãos que instauram ou não processo administrativo e a existência de junta recursal.....	30
Figura 23 – Gráfico da presença de Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor .....	31

Figura 24 – Gráfico da participação de servidores e estagiários em cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/ EEDC ..... 32

Figura 25 – ANEXO: Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas41

**Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons .....	9
Tabela 2 – Número de servidores <i>versus</i> número de estagiários dos Procons mineiros .....	16
Tabela 3 – Distribuição, por intervalos, das medidas de área informadas pelos Procons mineiros.....	18
Tabela 4 – Estatísticas descritivas da quantidade de bens dos Procons mineiros.....	18
Tabela 5 - Distribuição do percentual médio de resolutividade das questões (demandas) apresentadas nos Procons mineiros .....	21
Tabela 6 – Principais temas entendidos como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/EEDC .....	33
Tabela 7 – Bens citados como importantes para melhoria do trabalho nos Procons ...	35
Tabela 8 - Tabela com os grupos de similaridade dos Procons.....	36

**Sumário**

<b>1. Introdução</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Formulário</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Metodologia</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1. Estatística Descritiva</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2. Estatística Multivariada</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Resultados</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1. População atendida por Procons</b> .....	<b>7</b>
<b>4.2. Análise Exploratória dos Dados</b> .....	<b>7</b>
<b>4.2.2. Dados do Procon</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2.3. Outras informações</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2.4. Regionalização</b> .....	<b>10</b>
<b>4.2.5. Recursos Humanos do Procon</b> .....	<b>11</b>
<b>4.2.6. Estrutura Física do Procon</b> .....	<b>16</b>
<b>4.2.7. Dinâmica do atendimento</b> .....	<b>19</b>
<b>4.2.8. Fiscalização e Processo Administrativo</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2.9. Capacitação e Treinamento</b> .....	<b>31</b>
<b>4.2.10. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)</b> .	<b>34</b>
<b>4.2.11. Consumidor.gov</b> .....	<b>34</b>
<b>4.2.12. Fórum Virtual dos Procons Mineiros</b> .....	<b>34</b>
<b>4.2.13. Sugestões</b> .....	<b>35</b>
<b>5. Análise Multivariada</b> .....	<b>36</b>
<b>6. Limitações e restrições técnicas</b> .....	<b>38</b>
<b>7. Considerações finais</b> .....	<b>39</b>
Referências .....	<b>40</b>
Anexo 1 – Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas .....	<b>41</b>
Anexo 2 – Lista de variáveis presentes no questionário .....	<b>42</b>

## 1. Introdução

O Programa Estadual de Proteção e de Defesa do Consumidor (Procon-MG), coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), realizou, em 2017, 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 124 perguntas subdivididas em 14 grupos, cujos conteúdos de cada um, em resumo, são os seguintes:

- Identificação: nome do Procon e dados do dirigente.
- Dados do Procon: localização, telefones, e-mails, horários de funcionamento e postos de atendimento.
- Outras Informações: data de início de funcionamento, vinculação (Poder Executivo ou Legislativo) e dados do órgão vinculado.
- Regionalização: municípios participantes de um Procon regional e formas de regionalização.
- Recursos Humanos do Procon: número de servidores e estagiários e respectivas áreas de formação.
- Estrutura Física do Procon: situação do imóvel (próprio, alugado ou cedido), quantidade de bens e existência de serviço de internet.
- Dinâmica do Atendimento: forma de atendimento, média de atendimentos e existência de atendimento de consumidores de outros municípios.
- Fiscalização e Processo Administrativo: ocorrência de fiscalizações, parcerias, número e área de formação de fiscais, áreas mais fiscalizadas, instauração de processo administrativo, aplicação de sanções, medidas utilizadas em caso de impossibilidade de aplicação de sanção, existência de junta recursal e de Fundo Municipal de Defesa do Consumidor e respectiva utilização dos valores arrecadados.
- Capacitação e Treinamento: participação de servidores e estagiários em cursos e treinamentos da Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC) e sugestões de temas para novas ações educacionais e produção de material gráfico.
- Sindec: integração ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).
- Consumidor.gov: conhecimento sobre a plataforma Consumidor.gov e respectiva divulgação, bem como o interesse em receber materiais explicativos sobre a ferramenta;



- Fórum Virtual dos Procons Mineiros: participação no grupo de discussão e interesse em se inscrever nessa lista;
- Sugestões: manifestação sobre possíveis melhorias na atuação do órgão;
- Declaração: declaração de veracidade das informações prestadas cujo modelo foi disponibilizado aos dirigentes na seção Declaração. **Anexo 1** .

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

A maioria das perguntas do questionário estava condicionada à resposta de outras questões e, portanto, não foi necessário aos Procons que respondessem a todas as perguntas.

*A Pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2017* 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 Assessoria Técnica do Procon-MG (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) e R versão 3.4.2 (*software* estatístico de licença livre).

Para a pesquisa, os métodos utilizados foram:

#### 3.1. Estatística Descritiva

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

##### 3.1.1. Gráfico de Setores

Conhecido como gráfico de pizzas ou gráfico circular, o gráfico de setores é um diagrama circular onde a área de cada categoria representada é proporcional à respectiva frequência. Esse gráfico pode vir acompanhado das frequências e porcentagens e é utilizado para dados qualitativos nominais. (*Portal Action, 2017*)

##### 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, 2017*)

##### 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, 2017*)

### 3.1.4. Coeficiente de Correlação de Pearson

O coeficiente de correlação de Pearson ( $r$ ) mede o grau da correlação linear entre duas variáveis quantitativas. É um índice com valores situados entre -1 e 1, que reflete a intensidade de uma relação linear entre dois conjuntos de dados. Os valores -1 e 1 indicam uma relação linear perfeita. Quanto mais próximo de zero, menor a relação linear.

A sua fórmula de cálculo é:  $r = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum(y_i - \bar{y})^2}}$ , onde  $x$  e  $y$  são os valores observados das variáveis estudadas e  $\bar{x}$  e  $\bar{y}$  são suas respectivas médias. (VARGAS, 2012)

## 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, 2013)

### 3.2.1. Análise de Agrupamentos

A análise de agrupamentos, também conhecida como análise de conglomerados, classificação ou *cluster*, tem como objetivo dividir os elementos da amostra ou população em grupos, de forma que os elementos pertencentes a um mesmo agrupamento sejam similares entre si com respeito às variáveis (características) que neles foram medidas, e de forma que os elementos de grupos diferentes sejam heterogêneos em relação a essas mesmas características. (Mingoti, 2013)

#### **4. Resultados**

Foram obtidas respostas de 133 Procons, o que equivale a 94,3% do total de órgãos relacionados aos Poderes Executivo e Legislativo constantes na lista de Procons Mineiros.

Os municípios de Coronel Fabriciano, Iturama, Laranjal, Manhuaçu, Oliveira, Perdizes, Rosário da Limeira e Tapira não responderam à pesquisa, sendo, portanto, desconsiderados nas estatísticas.

Ressalta-se que os Procons de Iturama e Tapira também não responderam à *Pesquisa Procons Mineiros – Perfil 2016*.

Em setembro deste ano, foram expedidos ofícios aos prefeitos dos municípios cujos Procons não enviaram o questionário, solicitando-lhes a participação dos respectivos órgãos de defesa do consumidor, mas não houve resposta de nenhum deles até o encerramento deste relatório.

Importante salientar que as análises relativas à pesquisa *Procons Mineiros – Perfil 2017* tiveram como base as informações tais como foram apresentadas pelos órgãos.

##### **4.1. População atendida por Procons**

No período da realização da pesquisa, o Procon-MG relacionava 141 Procons em Minas Gerais, distribuídos em 137 dos 853 municípios do Estado. Outros 14 municípios fazem parte de alguma regional, excluindo-se a sede, como será discutido na Seção “Regionalização”, perfazendo um total de 151 municípios com atendimento de Procon.

De acordo com o levantamento, aproximadamente 17,8% dos municípios de Minas Gerais possuem Procon ou participam de alguma regional. A população desses 151 municípios equivale a 66% da população estimada no Estado no ano de 2016 (IBGE, 2016)

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

O questionário foi agrupado em 14 categoriais, conforme a seguir:

#### 4.2.1. Identificação

Nessa seção, foram solicitados os dados de identificação do Procon e do respectivo dirigente.

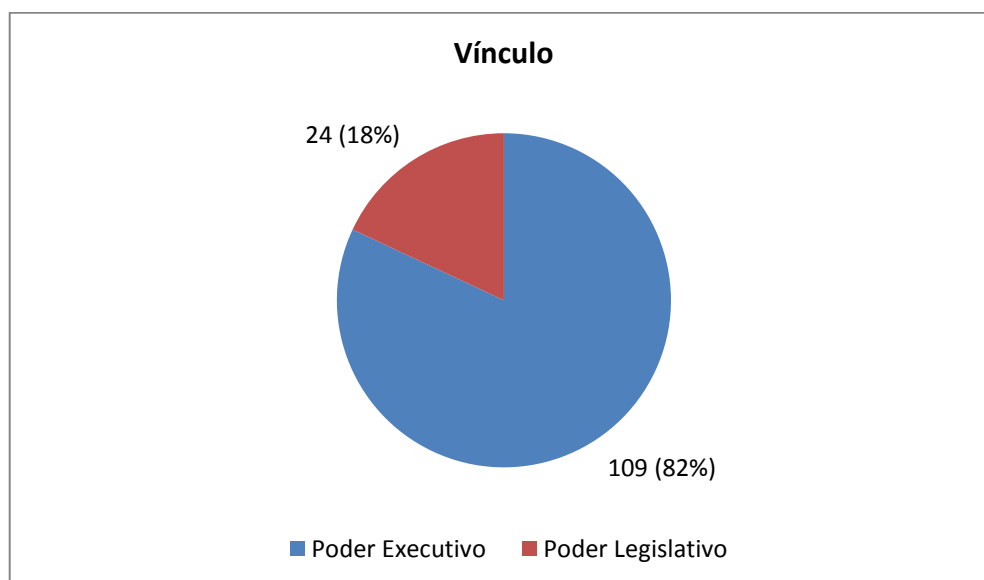
#### 4.2.2. Dados do Procon

Os dados coletados nessa seção referem-se a número de telefones, endereço, horário de funcionamento e *e-mails* de contato dos Procons.

#### 4.2.3. Outras informações

Nesse grupo de perguntas, foram solicitados dados sobre a Prefeitura Municipal, a Câmara Municipal ou a Assembleia, de acordo com o vínculo selecionado. Foram solicitadas também informações sobre a data de criação e o início de funcionamento dos Procon.

Esses três grupos possuíam, na maioria, questões discursivas, tendo como objetivo principal obter dados para manter atualizada a lista cadastral de Procons.



**Figura 1 – Gráfico de setores do vínculo dos Procons mineiros**

Apurou-se, por meio dos dados levantados, que 82% dos Procons são vinculados ao Poder Executivo, e 18% ao Poder Legislativo. Os municípios de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Passos e Timóteo possuem Procons ligados aos dois Poderes.

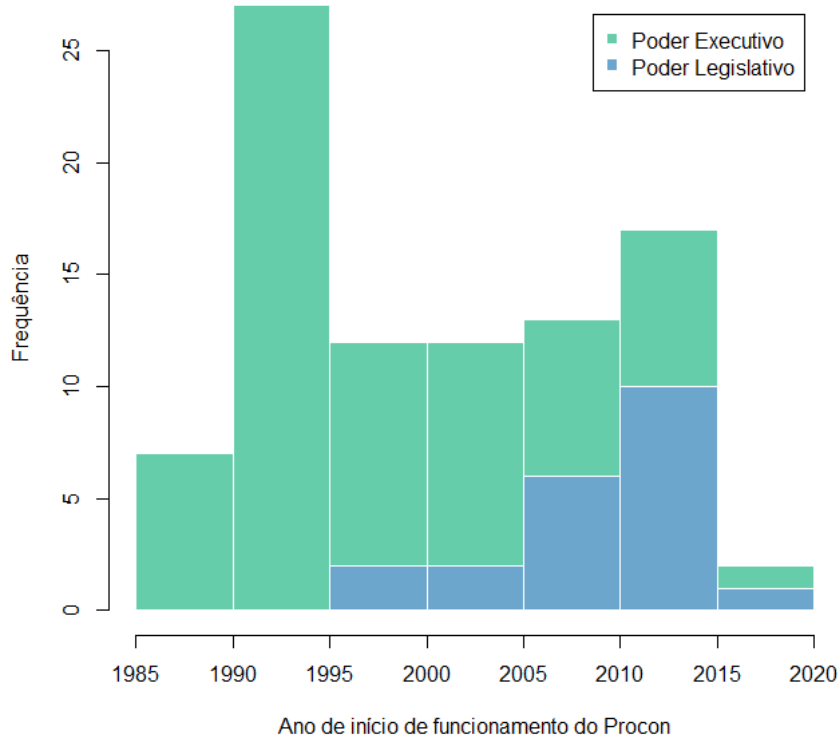
**Tabela 1 – Distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons**

Ano de início de funcionamento	Frequência		
	Absoluta	Relativa	Acumulada
1990 ou antes	7	6,3%	6,3%
1991 - 1995	27	24,3%	30,6%
1996 - 2000	14	12,6%	43,2%
2001 - 2005	14	12,6%	55,9%
2006 - 2010	19	17,1%	73%
2011 - 2015	27	24,3%	97,3%
2016 - 2017	3	2,7%	100%

Pela Tabela 1, que apresenta a distribuição do ano de início de funcionamento dos Procons, pode-se ver que mais da metade dos 111 que responderam a questão foram abertos antes de 2005.

Os Procons municipais de Juiz de Fora, Montes Claros e Uberlândia foram abertos entre os meses de fevereiro e abril do ano de 1986 e são os mais antigos de acordo com os dados coletados.

O Procon Municipal de Almenara e o Procon Câmara de São João Batista do Glória são os mais recentes, tendo iniciado as atividades em janeiro e fevereiro de 2016, respectivamente.



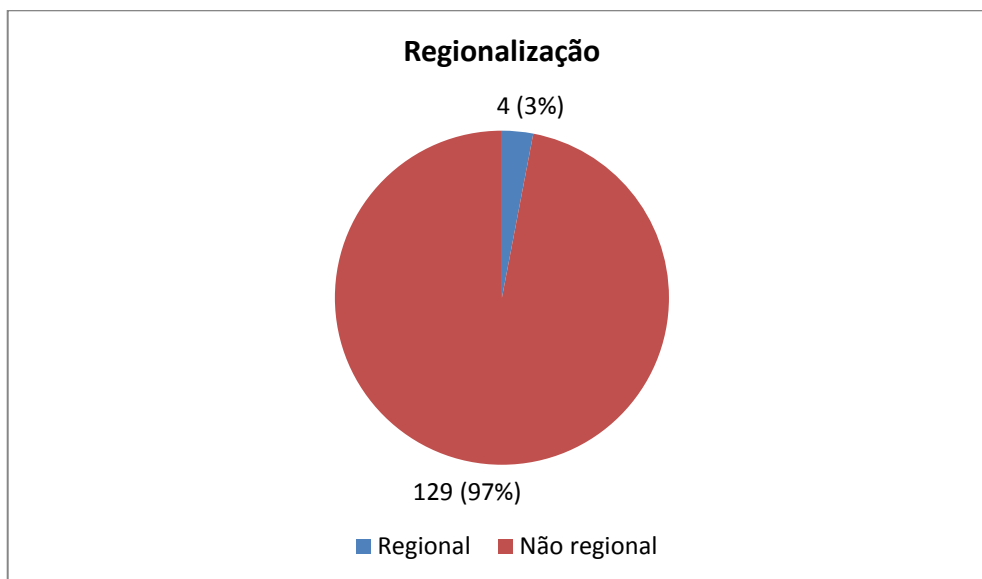
**Figura 2 – Histograma do ano de início de funcionamento dos Procons, conforme vínculo**

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

De acordo com os dados levantados, é possível verificar que são criados mais Procons vinculados ao Poder Executivo do que ao Poder Legislativo, como mostra a Figura 2.

#### **4.2.4. Regionalização**

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



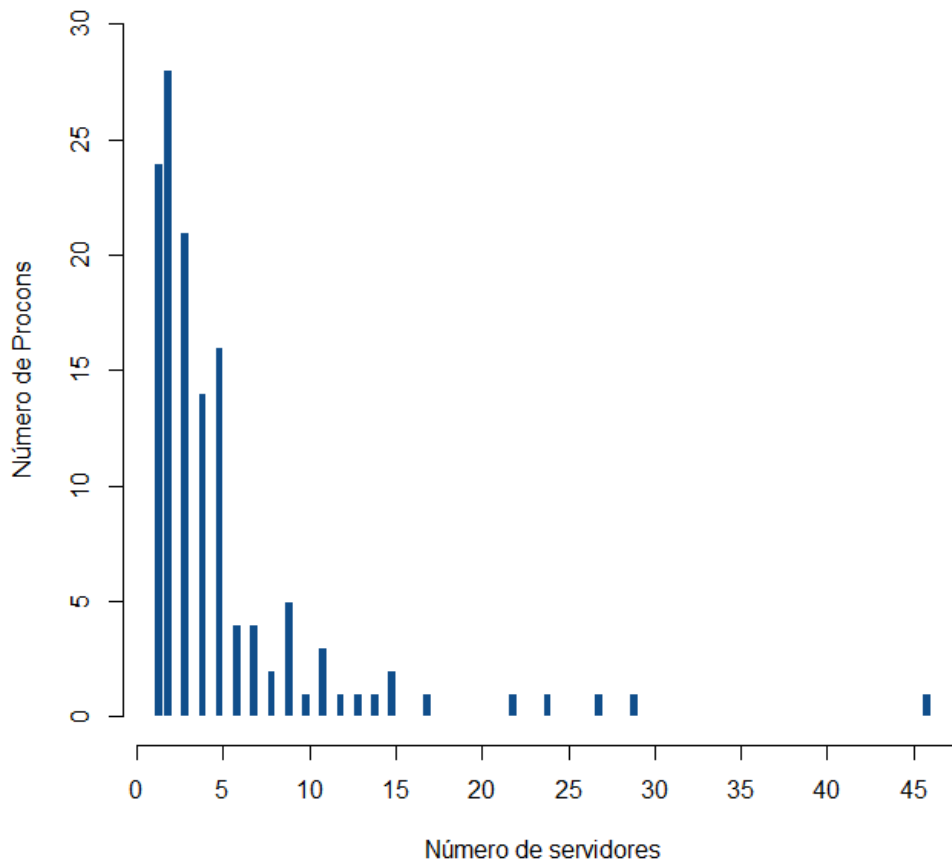
**Figura 3 – Gráfico de setores sobre a regionalização dos Procons**

Em Minas Gerais, quatro municípios (3%) possuem Procons regionais, sendo esses: Brasília de Minas, Guanhães, Pitangui e Uberaba. Nesses casos, a regionalização ocorreu por Consórcio Intermunicipal aprovado por Lei, Convênio, Termo de Ajustamento de Conduta, Lei e Convênio, nessa ordem apresentada. Esses Procons, somados, atendem consumidores de 18 municípios, incluindo os municípios-sede.

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

Nesse grupo, as questões coletaram dados sobre número de servidores e estagiários, áreas de formação e inscrição na OAB, com a finalidade de conhecer o perfil de formação das pessoas que atuam nos Procons mineiros.



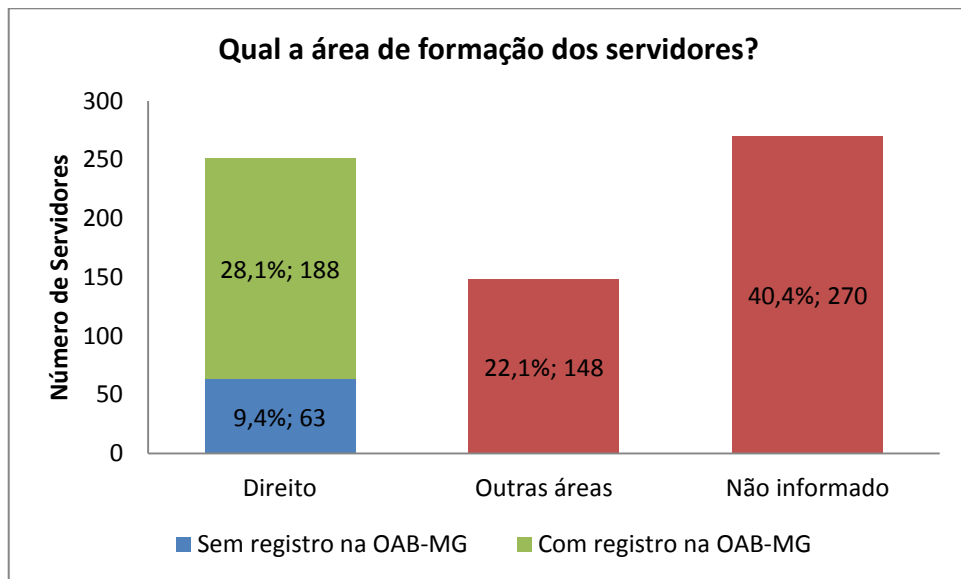


**Figura 4 - Histograma do número de servidores dos Procons mineiros**

A Figura 4 apresenta o histograma do número de servidores nos Procons, o qual possibilita perceber que existe uma grande variabilidade no número de servidores nessa questão.

Os valores mais frequentes são de um e dois servidores, equivalendo, respectivamente, a 18% e 21% do total de Procons. A média é de 5 servidores por Procon. A mediana é de 3 servidores, ou seja, metade dos Procons possui até 3 servidores.

O Procon Uberlândia e o Procon Juiz de fora possuem os maiores números de servidores, sendo 46 e 29, respectivamente.



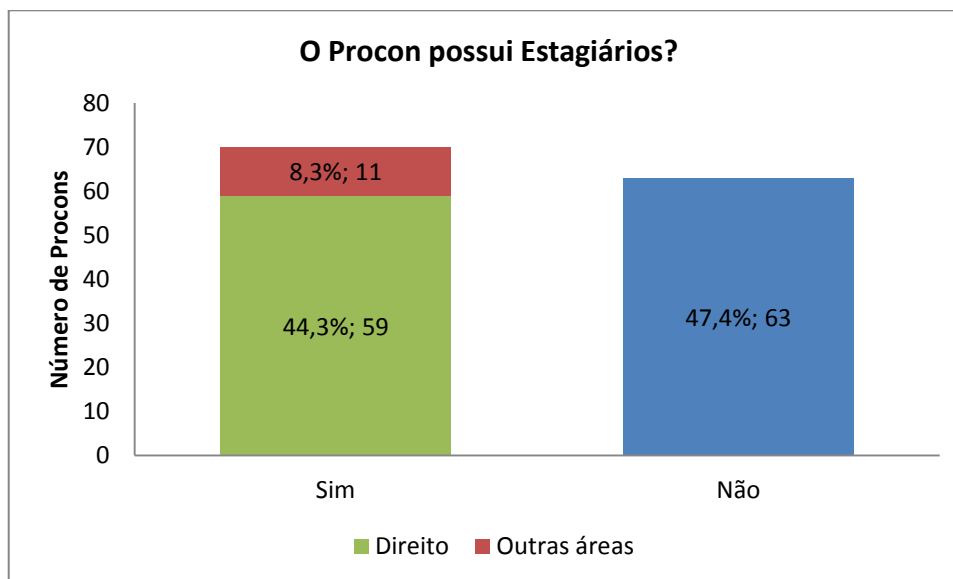
**Figura 5 – Gráfico das áreas de formação dos servidores dos Procons mineiros**

Como pode ser visto na Figura 5, a área de formação de 37,5% dos servidores dos Procons do Estado é em Direito.

Verificou-se também que 22,1% possuem formação em outras áreas e que, em relação a 40,4% dos servidores, a área não foi informada. Nessa interpretação, foi considerado que cada servidor tem formação em uma área apenas.

Verifica-se também que 74,9% dos servidores com formação em Direito possuem registro na Ordem dos Advogados do Brasil de Minas Gerais (OAB-MG).

É relevante registrar que, dentre as demais áreas de graduação, as mais citadas foram: Administração, Letras, Comunicação Social, Pedagogia e Ciências Contábeis.



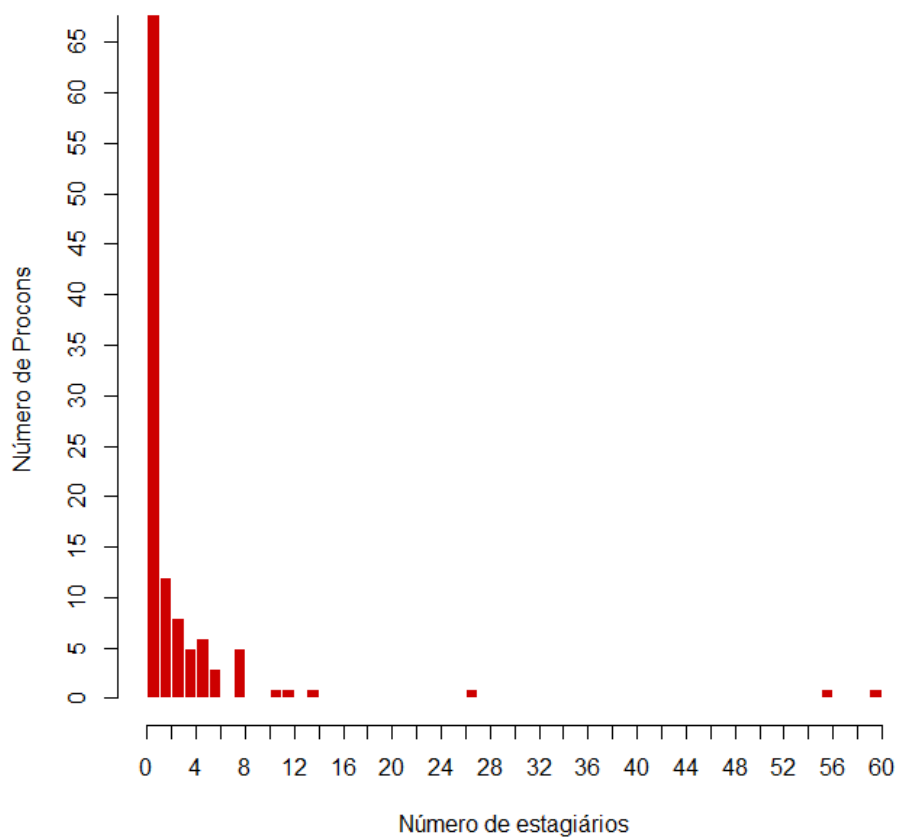
**Figura 6 – Gráfico da presença de estagiários nos Procons mineiros**

Em Minas Gerais, conforme apontado nos dados, 52,6% dos Procons possuem estagiários. Desse percentual, 84,3% são estagiários do curso de Direito e 15,7% de outras áreas de conhecimento, como Administração, Ciências Contábeis, Comunicação e Pedagogia.

O percentual de Procons que não possuem estagiários é de 47,4%.

A mediana do número de estagiários é dois, ou seja, metade dos Procons que possuem estagiários tem até dois desse tipo de colaboradores.

O Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (Belo Horizonte) e a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor Procon (Juiz de Fora) são os Procons com maiores números de estagiários: 60, cada um.



**Figura 7 – Histograma do número de estagiários nos Procons mineiros**

Pela Figura 7, que contém o histograma do número de estagiários, é possível ver que a maior parte dos Procons possui poucos estagiários, sendo incomum haver mais de dez estagiários.

**Tabela 2 – Número de servidores *versus* número de estagiários dos Procons mineiros**

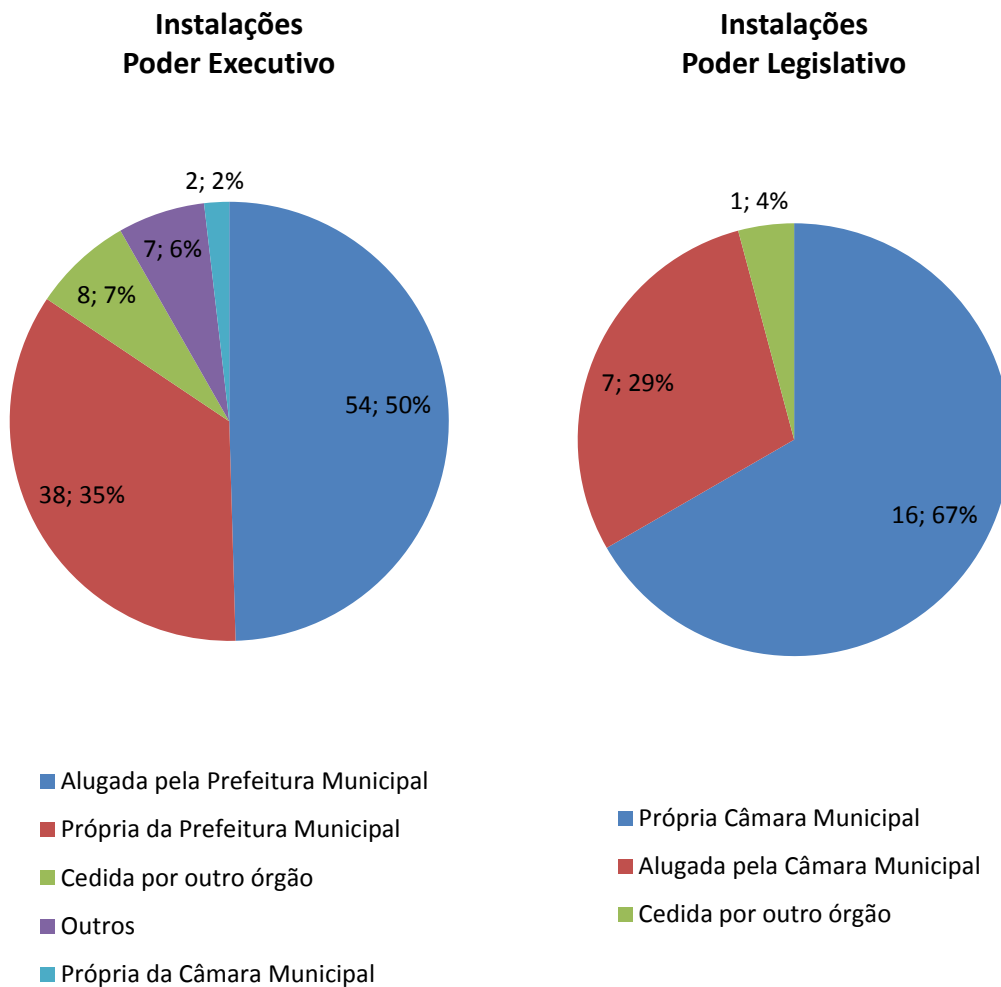
Número de estagiários	Número de Servidores						Total
	1	2	3	4	5	6 ou mais	
0	18 (13,5%)	11 (8,3%)	11 (8,3%)	6 (4,5%)	10 (7,5%)	7 (5,3%)	<b>63</b> <b>(47,4%)</b>
1	3 (2,3%)	10 (7,5%)	5 (3,8%)	5 (3,8%)	1 (0,8%)	1 (0,8%)	<b>25</b> <b>(18,8%)</b>
2	1 (0,8%)	2 (1,5%)	2 (1,5%)	3 (2,3%)	2 (1,5%)	2 (1,5%)	<b>12</b> <b>(9%)</b>
3	0 (0%)	2 (1,5%)	2 (1,5%)	0 (0%)	2 (1,5%)	2 (1,5%)	<b>8</b> <b>(6%)</b>
4	2 (1,5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0,8%)	2 (1,5%)	<b>5</b> <b>(3,8%)</b>
5 ou mais	0 (0%)	3 (2,3%)	1 (0,8%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (12%)	<b>20</b> <b>(15%)</b>
<b>Total</b>	<b>24</b> <b>(18%)</b>	<b>28</b> <b>(21,1%)</b>	<b>21</b> <b>(15,8%)</b>	<b>14</b> <b>(10,5%)</b>	<b>16</b> <b>(12%)</b>	<b>30</b> <b>(22,6%)</b>	<b>133</b> <b>(100%)</b>

A Tabela 2 apresenta o cruzamento das variáveis “Número de servidores” e “Número de estagiários”. Pode-se notar que, aproximadamente, 14% dos Procons mineiros possuem apenas um servidor e nenhum estagiário.

De acordo com esses dados, é possível afirmar que a correlação entre o número de servidores e estagiários é de 0,488, o que significa que ela é fraca, ou seja, não necessariamente a quantidade de servidores e estagiários aumenta na mesma proporção.

#### **4.2.6. Estrutura Física do Procon**

Esse grupo de questões trouxe perguntas sobre instalações, espaço físico, quantidade de bens e serviço de internet, com o objetivo de apurar como os Procons estão estruturados, sendo possibilitado anexarem fotos do espaço físico desses órgãos.



**Figura 8 – Instalações dos Procons mineiros por vínculo**

As instalações da maioria dos Procons vinculados ao Poder Executivo são alugadas pelas Prefeituras Municipais (50%). Dos Procons, oito informaram que as instalações são cedidas por outros órgãos, como a Unidade de Atendimento Integrado (UAI), o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) e a Companhia Desenvolvimento Vale São Francisco (Codevasf). Já no Poder Legislativo, a maioria das instalações são próprias da Câmara Municipal (67%).

**Tabela 3 – Distribuição, por intervalos, das medidas de área informadas pelos Procons mineiros**

Espaço físico (m <sup>2</sup> )	Frequência		
	Absoluta	Relativa	Acumulada Relativa
0 a 25	46	34,6%	34,6%
25 a 50	34	25,6%	60,2%
50 a 75	13	9,8%	69,9%
75 a 100	16	12%	82%
Mais que 100	24	18%	100%

Os Procons possuem área entre 4 e 800 m<sup>2</sup> de espaço físico, com média de 77,5 m<sup>2</sup>. Mais da metade dos Procons possui área de 40 m<sup>2</sup> ou menos.

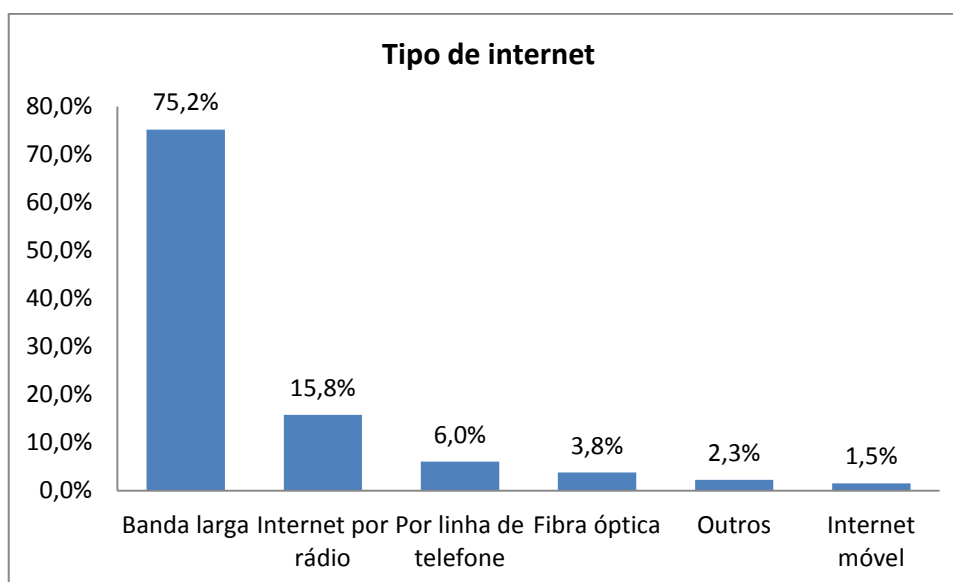
Os Procons dos municípios de Juiz de Fora (800m<sup>2</sup>) e de Uberaba (498,09m<sup>2</sup>), bem como o Procon Assembleia (500m<sup>2</sup>) possuem as maiores áreas.

**Tabela 4 – Estatísticas descritivas da quantidade de bens dos Procons mineiros**

Bem	Mínimo	Mediana (50%)	Máximo	Média
Aparelho de telefone fixo	0	2	32	3,46
Aparelho de telefone móvel	0	0	3	0,26
Arquivo	0	1	30	2,23
Ar condicionado	0	0	11	0,75
Armário	0	1	20	2,3
Bebedouro	0	0	5	0,62
Cadeira comum	0	6	63	8,52
Cadeira de rodinhas	0	2	40	3,98
Cadeira longarina (cadeira de sala de espera)	0	2	54	3,20
Câmera fotográfica	0	0	2	0,08
Computador de mesa	0	3	50	4,77
Computador (notebook)	0	0	4	0,28
Impressora comum	0	0	8	0,47
Impressora multifuncional	0	1	5	0,93
Máquina de fotocópias	0	0	5	0,28
Mesa de escritório	0	3	40	4,94
Mesa de reunião/audiência	0	1	6	0,62
Scanner de mesa	0	0	5	0,19
Veículo	0	0	5	0,14
Linha telefônica	0	1	30	2,26

A Tabela 4 contém estatísticas descritivas da quantidade de bens nos Procons mineiros.

Para exemplificar, foi realizada a interpretação do primeiro bem citado na tabela, “aparelho de telefone fixo”. A quantidade de telefones dos Procons está compreendida entre 0 e 32 aparelhos, ou seja, o menor valor mencionado foi 0 e o maior valor foi 32. Verifica-se que a média é de 3,46 aparelhos por Procon. A mediana da quantidade de aparelhos correspondeu a dois, do número de aparelhos de telefone fixo corresponde a 2, significando que 50% possuem até dois telefones.



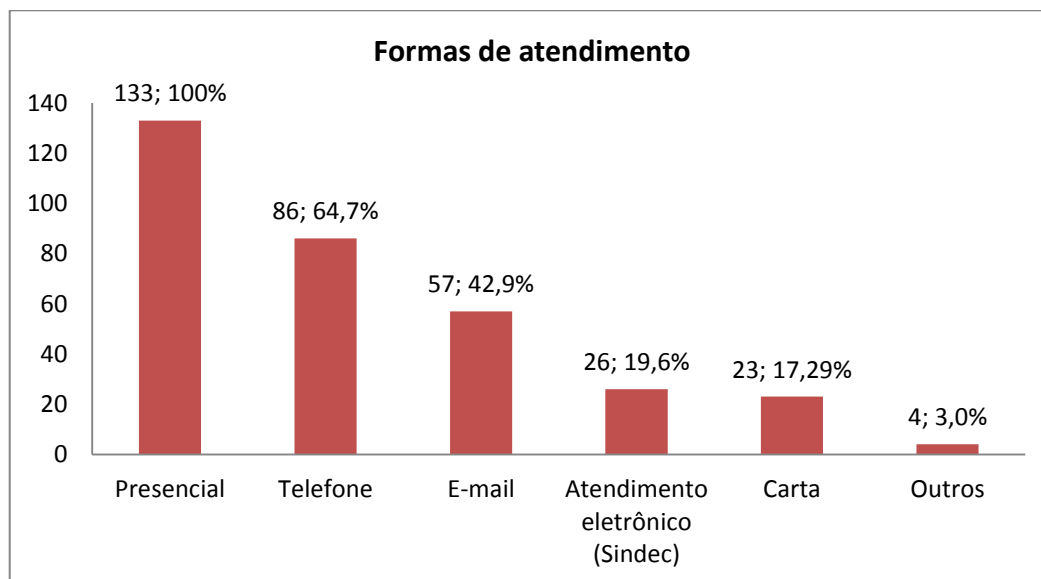
**Figura 9 – Gráfico de barras dos tipos de internet disponibilizados aos Procons mineiros**

Com relação ao serviço de internet utilizado, todos os Procons afirmaram que possuíam esse tipo de serviço. Conforme pode ser visto na Figura 9, que mostra a distribuição dos tipos de internet, a maioria dos Procons possui o serviço de banda larga (75,2%).

#### **4.2.7. Dinâmica do atendimento**

Essa seção apresentou questões sobre as demandas do Procon, ou seja, formas e média mensal de atendimentos, percentual de resolutividade e incidência de procura por parte de consumidores de outros municípios.



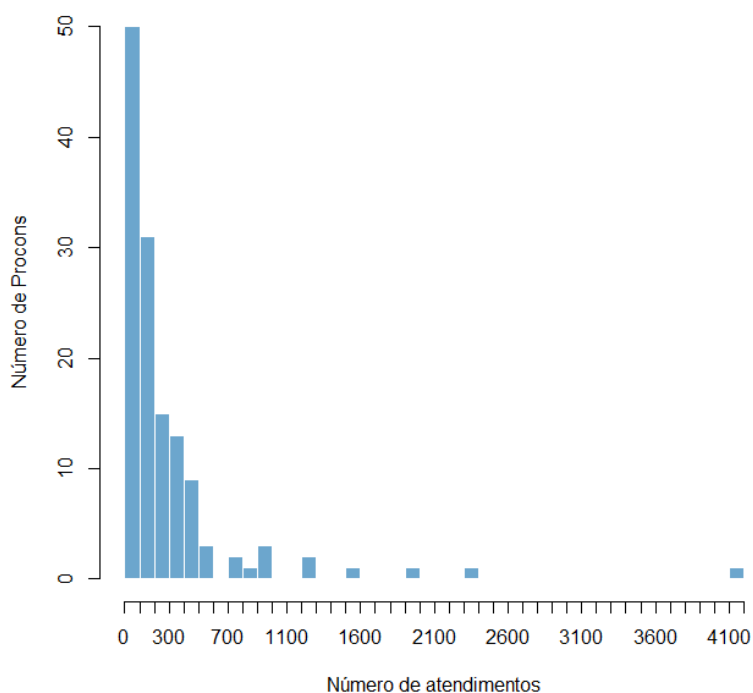


**Figura 10 – Gráfico das formas de atendimento disponibilizadas pelos Procons mineiros**

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

A segunda forma mais frequente de atendimento é por telefone (64,7%).

Os Procons de Pará de Minas, Itaúna, Poços de Caldas e Juiz de Fora também realizam atendimento por Procon *online*, redes sociais, Procon Poços Online e Procon Móvel, respectivamente.

**Figura 11 – Histograma da média mensal de atendimentos**

Como pode ser observado na Figura 11, a maioria dos Procons possui média baixa de atendimentos.

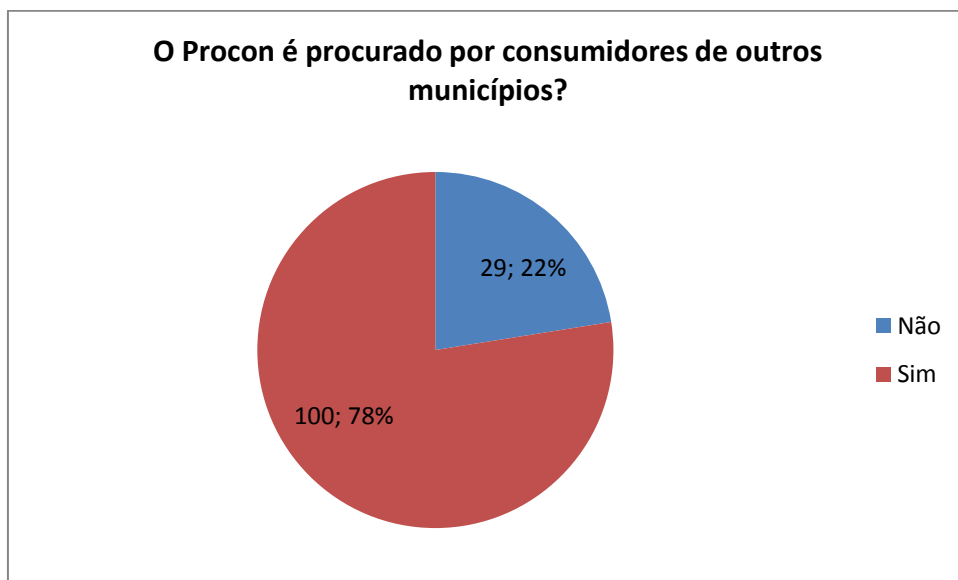
Os Procons municipais de Belo Horizonte e Juiz de Fora, bem como o Procon Assembleia, declararam as maiores médias mensais do Estado, 4.200, 2.313 e 2.000, respectivamente.

**Tabela 5 - Distribuição do percentual médio de resolutividade das questões (demandas) apresentadas nos Procons mineiros**

Resolutividade	Frequência		
	Absoluta	Relativa	Acumulada
0% - 59%	0	0%	0%
60% - 65%	1	0,8%	0,8%
66% - 70%	11	8,3%	9%
71% - 75%	11	8,3%	17,3%
76% - 80%	34	25,6%	42,9%
81% - 85%	10	7,5%	50,4%
86% - 90%	42	31,6%	82%
91% - 95%	14	10,5%	92,5%
96% - 100%	10	7,5%	100%

O percentual de resolutividade das questões (demandas) recebidas pelos Procons pode ser visto na Tabela 5.

As porcentagens de resolutividade entre 86 e 90% são as mais frequentes.



**Figura 12 - Gráfico da quantidade de Procons procurados ou não por outros municípios**

Nessa análise, em que foram excluídos os Procons que são regionais, verifica-se que 100 Procons (78%) são procurados por consumidores de outros municípios. Em 74% desses órgãos, as reclamações formuladas são recebidas.

Nesses casos, os tipos de atendimentos comumente prestados são: encaminhamento para o órgão adequado, atendimento preliminar, simples consulta e atendimento convencional.

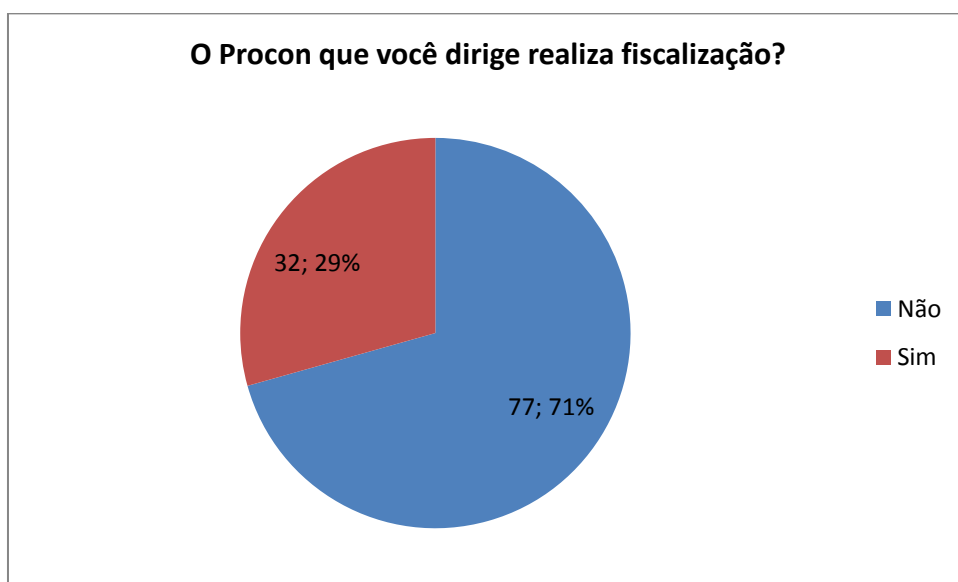
Alguns desses Procons apenas atendem ao consumidor que tenha adquirido o bem no município em que está sendo atendido.

#### **4.2.8. Fiscalização e Processo Administrativo**

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

**4.2.8.1. Fiscalização**

Nesse grupo, constaram perguntas sobre quantidade de fiscais, parceria com outros órgãos públicos e rotina de fiscalização.

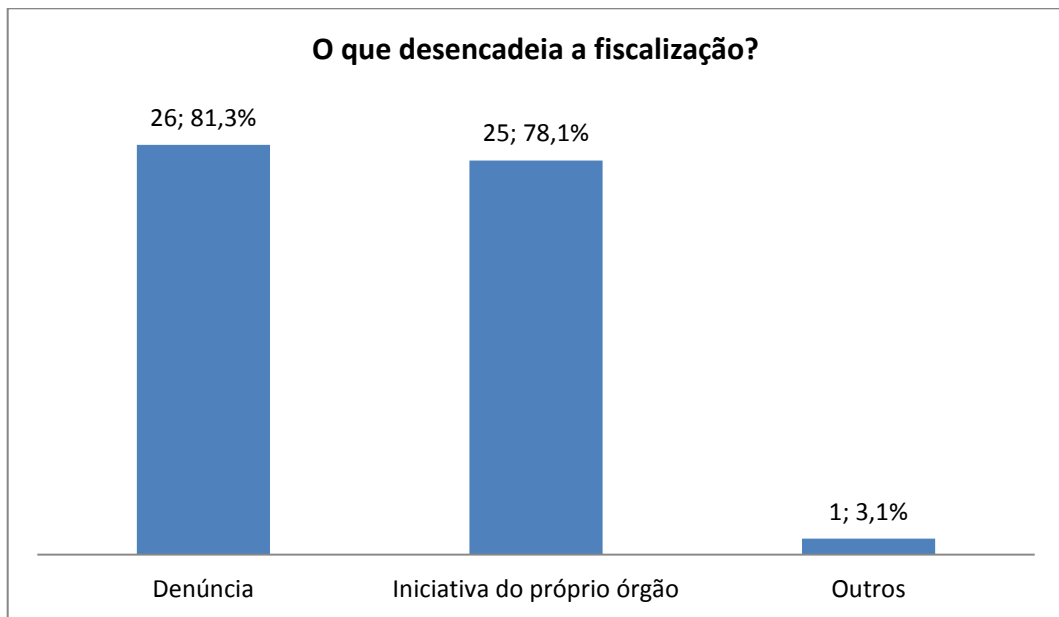


**Figura 13 - Gráfico da quantidade de Procons que realizam ou não fiscalização**

A Figura 13 mostra que 71% dos Procons vinculados ao Poder Executivo não realizam fiscalização.

Exemplos de justificativas apresentadas por esses órgãos por tal comportamento são: poucos servidores, ausência de recursos, infraestrutura e regulamentação inadequada.

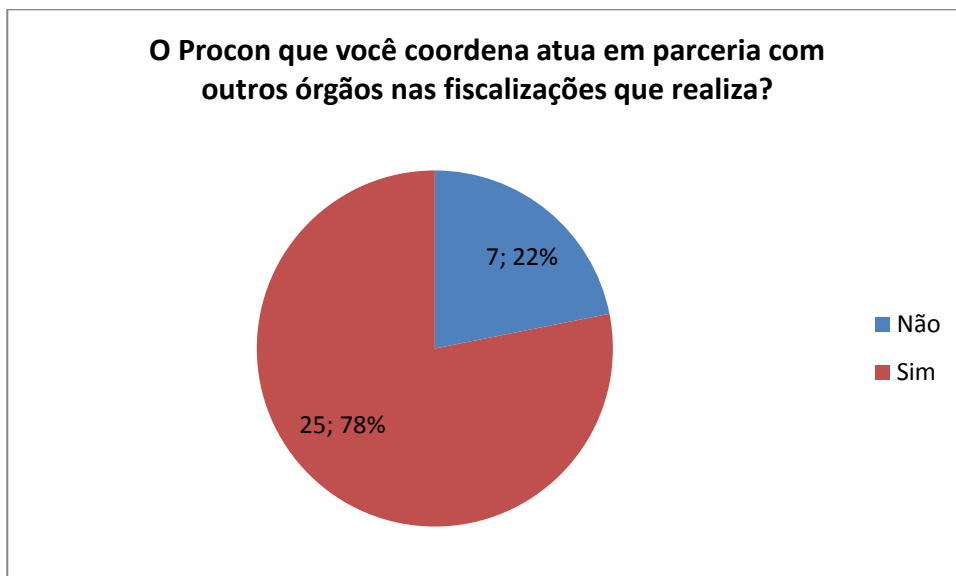
A quantidade de Procons vinculados ao Poder Executivo que realiza fiscalização é de 32 (29%), configurando o seguinte quadro:



**Figura 14 - Gráfico de como se desencadeia a fiscalização**

Como desencadeadores da fiscalização foram citados: denúncias (81,3%) e iniciativas do próprio órgão (78,1%), conforme mostra a Figura 14.

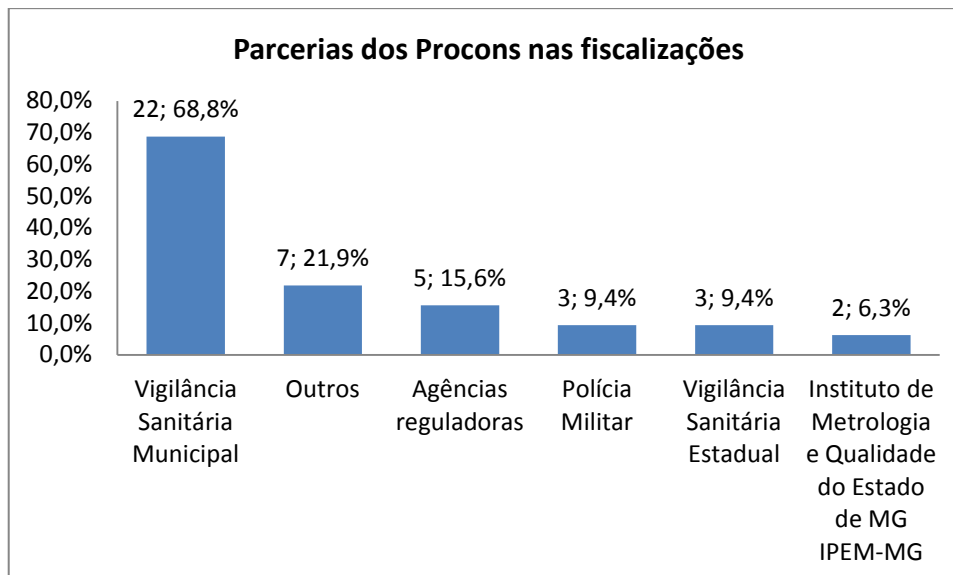
O Procon de Poços de Caldas citou como “outros” as parcerias que desencadeiam as fiscalizações que o órgão realiza.



**Figura 15 – Gráfico referente à realização de fiscalizações em parceria com outros órgãos**

A Figura 15 mostra que 78% dos Procons realizam fiscalização em parceria com outros órgãos.

Os Procons de Belo Horizonte, Ituiutaba, Ponte Nova e Betim afirmaram ter interesse em firmar esse tipo de parceria.



**Figura 16 - Gráfico dos órgãos que atuam em parceria com os Procons nas fiscalizações**

A Figura 16 mostra que a Vigilância Sanitária Municipal foi citada por 68,8% dos Procons como parceira nas fiscalizações.

Foram mencionados, na categoria “Outros”, como órgãos parceiros: Assistência Judiciária Municipal, CDL, CREF-MG, Departamento de Fiscalização e Tributos, Guarda Municipal, Prefeitura e Ministério Público.

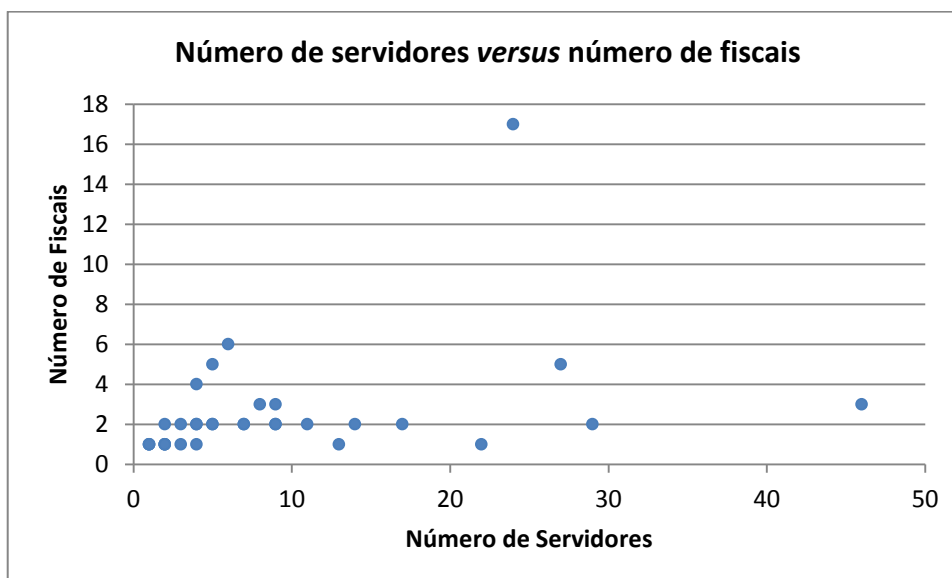
Em relação aos Procons que não realizam fiscalização e fazem o encaminhamento desse tipo de demanda a outros órgãos, foi verificado o seguinte:



**Figura 17 - Órgãos que recebem demandas dos Procons vinculados ao Poder Executivo que não realizam fiscalização**

Nesses casos, o mais comum é que os Procons encaminhem a demanda para as Promotorias de Justiça/Procon-MG, como exibido na Figura 17.

Foram citados na categoria “Outros”: Delegacia, Defensoria Pública, Prefeitura e fiscal de postura do município.



**Figura 18 - Comparação entre os números de servidores e de fiscais nos Procons municipais do Estado**

A média de fiscais por Procons vinculados ao Poder Executivo é de 2,6 e o desvio-padrão em relação à média é de 2,9 servidores.

O Procon Sete Lagoas, que ocupa a quinta posição em relação ao número de servidores, possui 17 fiscais, o maior número no Estado.

Nos Procons de Além Paraíba, Conceição da Aparecida, Cruzília, Indianópolis, Itaúna, São Lourenço e Três Corações realizam fiscalização, todos os servidores realizam fiscalização. As áreas de formação mais comuns entre os fiscais são Direito e Administração.

A correlação de *Pearson* das variáveis “número de servidores” e “número de fiscais” é 0,34. Isso quer dizer que existe uma correlação fraca entre o número de servidores e o número de fiscais de um Procon. De fato, como mostrado na Figura 18, o número de fiscais se mantém próximo à média e não se pode ver um padrão claro de crescimento à medida que o número de servidores aumenta.

Dos Procons que realizam fiscalização, apenas nove (28,1%) responderam que possuem algum calendário ou programação de fiscalização para tal atividade.

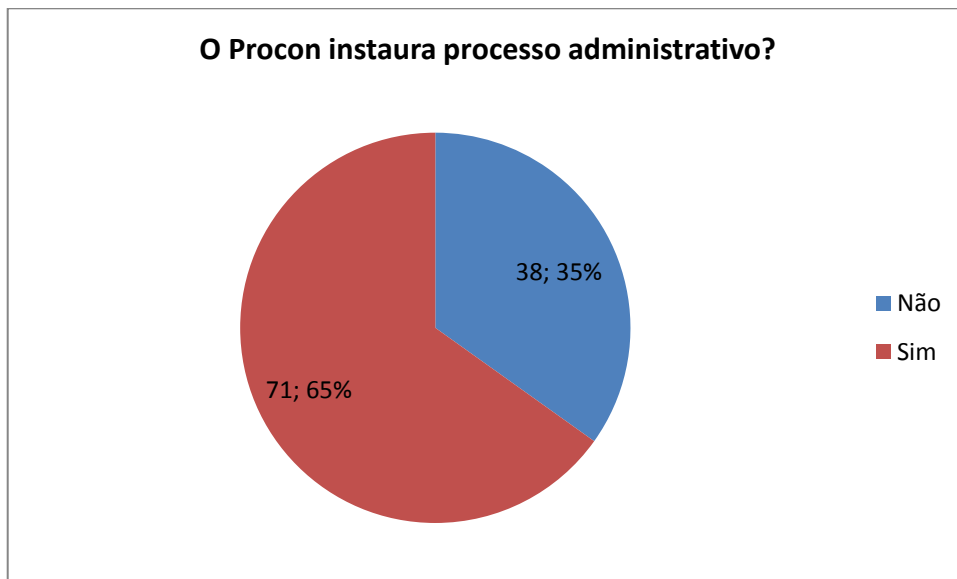
Os assuntos mais fiscalizados da área “produtos” são: alimentos (21,2%), comércio (18,2%), supermercados (21,2%) e precificação (9,1%). Também foram citados: brinquedos, combustíveis, eletrodomésticos, embalagens, eletroeletrônicos, entre outros.

Já na área “serviços”, os assuntos mais fiscalizados são instituições financeiras (39,4%), comércio (9,1%), escolas (6,1%) e telefonia e internet (6,1%). Foram também citados academias, transporte, entre outros.

#### **4.2.8.2. Processo administrativo**

Esse grupo trouxe perguntas sobre instauração de processos administrativos nos Procons mineiros, medidas adotadas e a existência ou não de Junta Recursal e de Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor na cidade.

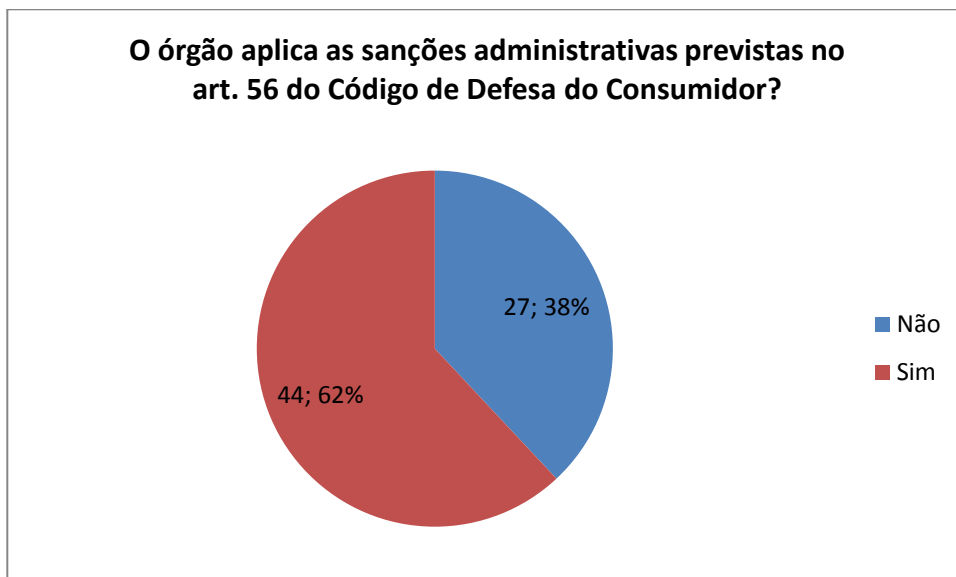




**Figura 19 – Gráfico de processo administrativo**

Conforme mostram os dados, 65% dos Procons vinculados ao Poder Executivo instauram processo administrativo.

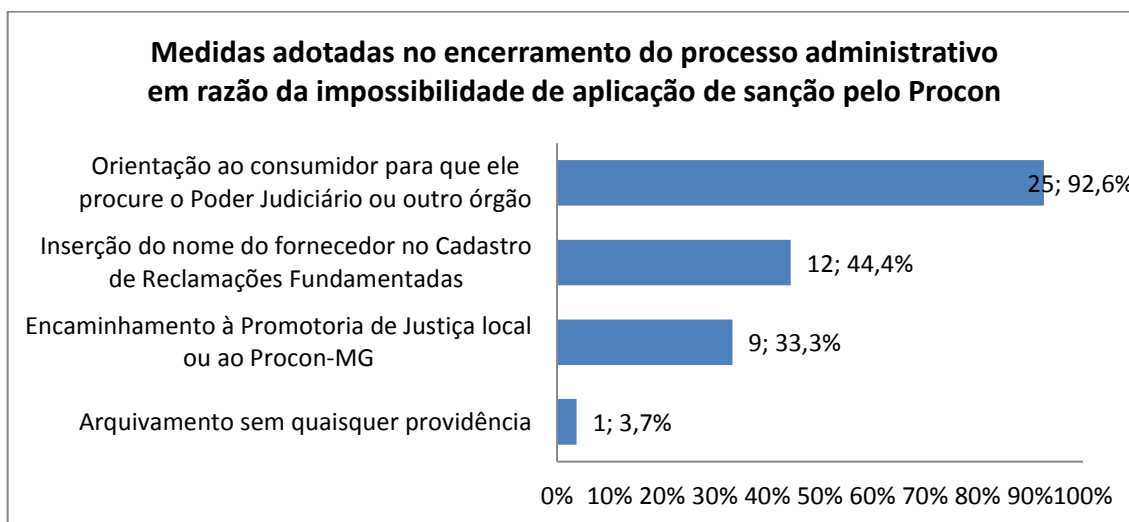
Os motivos citados com frequência para a não instauração de processo foram: número insuficiente de servidores, regulamentação inadequada e falta de treinamento.



**Figura 20 - Gráfico da aplicação de sanções administrativas no órgão**

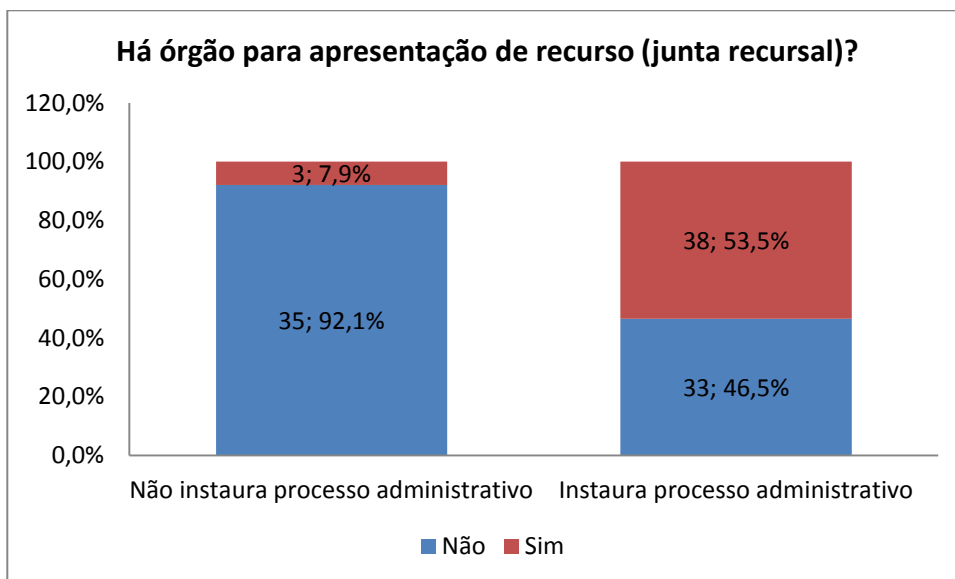
A Figura 20 mostra que 62% dos Procons, vinculados ao Poder Executivo e que instauram processo administrativo, aplicam as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

As justificativas mais citadas pelos órgãos que responderam que não aplicam sanções são: falta de documentação, inexistência de junta recursal, ausência de estrutura e necessidade de treinamento e de pessoal.



**Figura 21 – Distribuição das medidas adotadas no encerramento do processo administrativo pelos Procons mineiros que não aplicam as sanções administrativas previstas no art. 56 do CDC**

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 (92,6%), como mostra a Figura 21.

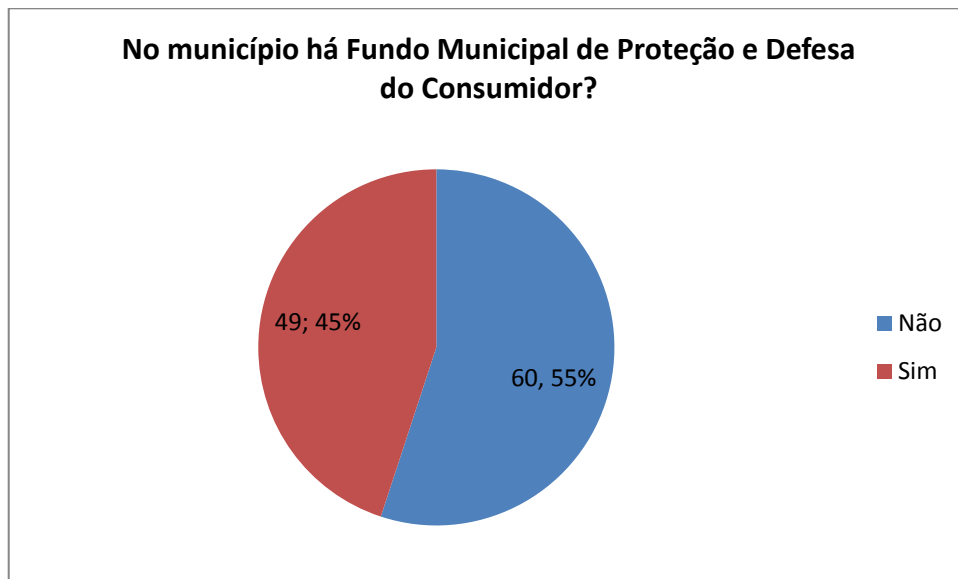


**Figura 22 - Gráfico comparativo entre órgãos que instauram ou não processo administrativo e a existência de junta recursal**

Como pode ser visto na Figura 22, 46,5% dos Procons que são vinculados ao Poder Executivo e que instauram processo administrativo não contam com órgão para apresentação de recurso (junta recursal), cujos motivos mais frequentes são: falta de regulamentação, de estrutura, de equipe e de capacitação.

Em alguns municípios, os recursos são direcionados ao Procurador-Geral ou ao Prefeito.

Os Procons Caxambu, Pains e São João Nepomuceno responderam que não instauram processo administrativo, embora tenham afirmado que possuem junta recursal.



**Figura 23 – Gráfico da presença de Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor**

Mais da metade dos municípios com Procon vinculado ao Poder Executivo (55%) não possuem Fundo de Proteção e Defesa do Consumidor. Falta de estrutura, de regulamentação e de orientação foram alguns dos motivos citados para a referida ausência.

Pela análise dos dados coletados, verifica-se que 57,1% dos Procons que contam com Fundo Municipal de Defesa do Consumidor para recolhimento das multas não conseguem, efetivamente, utilizar o dinheiro arrecadado. Alguns dos motivos alegados são: Fundo não foi efetivamente criado, inexistência de saldo (por não terem sido aplicadas penalidades) e falta de criação ou reunião do conselho.

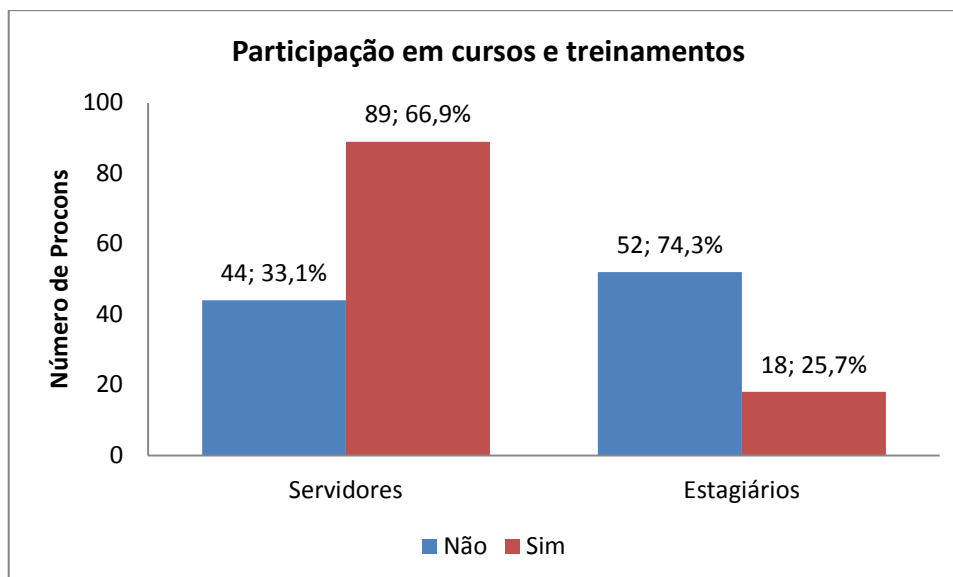
Os municípios de Juiz de Fora, Uberlândia e Uberaba possuem os maiores saldos, sendo de R\$4.206.000,32, R\$4.190.797,46 e R\$1.465.750,35, respectivamente. Esses valores somados equivalem a 72% do total de saldos das contas dos Fundos Municipais de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado.

Dos valores mencionados pelos Procons, 19 Fundos possuem saldo inferior a R\$1,00.

#### **4.2.9. Capacitação e Treinamento**

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

bem como coletar sugestões de temas para novas atividades educacionais e para a produção de material.



**Figura 24 – Gráfico da participação de servidores e estagiários em cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/ EEDC**

Como pode ser visto na Figura 24, 66,9% dos Procons informaram que os servidores participam dos cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/EEDC. Em 19 Procons (14,3%), nem servidores e nem estagiários participam dos eventos.

As justificativas mais citadas para a não participação dos servidores foram: poucos funcionários (27,3%), problemas com custeio (25%), indisponibilidade de agenda (11,4%) e falta de autorização do setor competente (4,5%).

As justificativas mais comuns para a não-participação de estagiários são: ausência de custeio (32,1%), frequência às aulas (9,4%), distância (7,5%), estagiário recente (7,5%) e não foram convidados (3,8%).

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

**Tabela 6 – Principais temas entendidos como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/EEDC**

<b>Temas</b>	<b>Número de Procons</b>	
Assuntos financeiros	39	29,3%
CDC	32	24,1%
Processo administrativo	32	24,1%
Planos de saúde	29	21,8%
Telefonia	28	21,1%
Juros	18	13,5%
Sanções administrativas	18	13,5%
Crédito	17	12,8%
Fiscalização	17	12,8%
Empréstimos	16	12%
Atuação e funcionamento do Procon	14	10,5%
Sindec	14	10,5%
Educação para o consumo	12	9%
Contratos	11	8,3%
Financiamentos	10	7,5%
Garantias	10	7,5%

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

- Alimentos: validade, condicionamento, garantias, rótulos e embalagens.
- Finanças: educação financeira, empréstimos, cartão de crédito, taxas e tarifas.
- Habitação: contratos, financiamentos, imobiliárias e taxas.
- Produtos: Direito do Consumidor, garantia, prazos, precificação, troca, devolução, prazos e vício.
- Saúde: planos de saúde (cancelamento, cobertura, orientações, etc).
- Serviços: venda casada e telecomunicações.
- Processo administrativo: procedimento passo-a-passo, sanções administrativas e aplicação de multas.
- Fiscalização: capacitação, deveres do fornecedor e formulários.

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

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

De acordo com os dados, 72,5% dos Procons vinculados ao Poder Executivo estão integrados ao Sindec.

Dos Procons que não estão integrados, muitos afirmaram que o processo encontra-se em fase de implementação.

As justificativas mais comuns apresentadas pelos Procons para não estarem integrados ao sistema são: falta de estrutura (pessoal, equipamento e internet), falta de informação/interesse e problemas com a documentação exigida.

#### **4.2.11. Consumidor.gov**

As perguntas desse grupo foram apresentadas para saber se os Procons conhecem e divulgam o Consumidor.gov, bem como se desejam receber material explicativo sobre essa plataforma de serviço público, a qual permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. (SENACON, 2017)

Conforme levantado, a maior parte dos Procons Mineiros conhece o Consumidor.gov (78,2%).

Do número informado, 69,2% afirmaram que divulgam essa plataforma no município.

Foi identificado também que 97% dos Procons demonstraram interesse em receber material explicativo sobre essa plataforma.

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

Essa seção de perguntas procurou saber quais Procons estão inscritos no grupo de discussão do Fórum Virtual de Procons Mineiros e conhecer aqueles que não participam, mas possuem interesse de fazê-lo.

Conforme os dados coletados, 32,3% dos Procons não estão inscritos nesse fórum e apenas um não tem interesse.

#### 4.2.13. Sugestões

Essa seção do formulário buscou conhecer o que os Procons entendem como necessário, como aquisição de bens e serviços, para o aprimoramento das atividades que desenvolvem.

**Tabela 7 – Bens citados como importantes para melhoria do trabalho nos Procons**

Bens	Número de Procons	Quantidade total de bens
Computador	73	274
Cadeira giratória	70	271
Impressora multifuncional	64	85
Aparelho de telefone fixo	63	182
Ar condicionado	61	120
Veículo	61	71
Arquivo	56	118
Armário	53	101
Bebedouro	53	62
Mesa de reunião/audiência	48	57
Cadeira comum	47	350
Câmera fotográfica	47	57
Cadeira de espera (longarina)	45	116
Mesa de escritório	44	141
Máquina de fotocópias	36	47
Impressora comum	29	58

Os bens mais citados foram: computador, cadeira giratória, impressora multifuncional, aparelho de telefone fixo, ar condicionado e veículo.

Além desses bens, também foram citados painéis e guichês de senhas, geladeiras, *headsets*, cartilhas, exemplares do Código de Defesa do Consumidor e outros materiais educativos, linhas telefônicas, *notebooks*, projetores, aparelhos celulares, materiais de escritório, *nobreaks*, fogões, guilhotinas, imóveis, micro-ondas, quadros de aviso, *scanners* de mesa, televisões, ventiladores, entre outros.

Os pontos que os dirigentes acreditam que podem aprimorar a atuação dos Procons, além da aquisição dos bens já citados, são: contratação de servidores e estagiários (principalmente da área de Direito), capacitação e treinamento, material educativo para os fornecedores e a população, implantação de processo administrativo e fiscalização, uso do



Sindec, melhoria do espaço do físico, criação de Fundo Municipal de Defesa e Proteção do Consumidor, parcerias com outros órgãos e aquisição de sede própria.

Na maior parte das questões dessa seção, foi permitido aos Procons justificarem suas respostas.

## 5. Análise Multivariada

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

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

O objetivo foi separar esses órgãos em grupos por similaridade.

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

**Tabela 8 - Tabela com os grupos de similaridade dos Procons**

<b>Grupo de Similaridade</b>	<b>Procons</b>
I	Aimorés, Cataguases, Congonhas, Itaúna, Machado, Muzambinho, Poços de Caldas e São João Del Rei
II	Uberaba e Uberlândia
III	Bicas, Boa Esperança, Campo Belo, Capelinha, Divinópolis, Itajubá, João Monlevade, Monte Carmelo, Nanuque, Nova Serrana, Ponte Nova, Rio Pomba, Sete Lagoas, Teófilo Otoni e Varginha
IV	Belo Horizonte e Juiz de Fora
V	Além Paraíba, Almenara, Carmo do Rio Claro, Contagem, Cruzília, Dolores do Indaiá, Guaxupé, Ituiutaba, Mariana, Montes Claros, Pará de Minas, Sacramento, São Lourenço, Timóteo, Três Pontas, Ubá e Viçosa

Como visto na Tabela 8, os órgãos foram agrupados em cinco grupos de similaridade, os quais possuem municípios com semelhanças nos aspectos citados acima.

Como exemplo, são citados os Procons de Uberaba e Uberlândia, os quais possuem similaridades em relação a número de servidores, espaço físico, resolutividade das demandas e média mensal de atendimentos.

## **6. Limitações e restrições técnicas**

O recurso de validação não foi inserido em alguns campos do questionário de 2017, devido às dificuldades que os usuários apresentaram ao preencher o formulário que utilizou tal recurso na pesquisa de 2016 e também à impossibilidade de serem desenvolvidos outros meios de padronização de respostas no *MPForms*.

Essa ausência de validação provoca atrasos na uniformização dos formatos dos dados e resulta no aumento do tempo gasto para a elaboração de relatórios.

Outro problema enfrentado foi o fato de que alguns Procons não seguiram as instruções de preenchimento e salvamento das respostas, o que causou a necessidade de preenchimento do questionário mais de uma vez.

Além disso, foi observado que uma quantidade considerável de Procons apresentou respostas incoerentes, o que gerou a necessidade da correção de dados, provocando atrasos na elaboração do relatório geral da pesquisa.

Por isso, é importante enfatizar a necessidade de os participantes lerem com atenção as instruções e responderem de forma criteriosa às questões apresentadas nesse levantamento anual realizado pelo Procon-MG.

## 7. Considerações finais

Os dados coletados na Pesquisa *Procons Mineiros - Perfil 2017* demonstraram que, assim como ocorreu no ano passado, as necessidades mais relatadas pelos Procons foram: aquisição de bens, aumento do número de servidores e estagiários e maior participação em ações de capacitação e treinamentos.

Também foi possível identificar que muitos Procons, embora vinculados ao Poder Executivo, afirmaram que não realizam o processo administrativo em sua plenitude, não aplicando as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor. As justificativas mais comuns apresentadas estão relacionadas à deficiência na legislação do município e à inexistência de junta recursal e de fundo para o recolhimento de multas.

Como, nesta versão da pesquisa, foram incluídas questões relacionadas à atividade fiscalizatória dos órgãos, foi possível verificar que é expressiva a quantidade de Procons que ainda não exercem tal função.

Observou-se também que muitos Procons mineiros alegaram que são procurados por consumidores de outros municípios. Isso pode indicar a importância de realização de convênios com prefeituras de outras cidades para criação de Procons regionais.

Com base nos dados coletados na pesquisa, já foram realizadas as seguintes atividades: atualização de listas com os dados de contatos dos Procons, envio das sugestões sobre temas para cursos e treinamentos à EEDC, inclusão dos órgãos que não eram cadastrados no *Fórum Virtual dos Procons Mineiros* e encaminhamento de material de divulgação sobre o *site* Consumidor.gov para os órgãos que demonstraram interesse em receber essas peças informativas.

Por fim, este relatório apresenta, no geral, uma análise descritiva dos dados. No entanto, outros trabalhos poderão ser desenvolvidos a partir das informações coletadas na pesquisa, para auxiliar nas políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.

**Referências**

IBGE. **Brasil em síntese**. Acesso em 23 de agosto de 2017, disponível em IBGE: <https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/mg/panorama>

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

SENACON. **Consumidor.gov.br**. Sobre o serviço. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 11 de ago. 2017

PORTAL ACTION. **Estatística básica**. Disponível em: <http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica>. Acesso em: 9 de nov. 2017.

VARGAS, Vera Do Carmo Comparsi De. **Correlação**. Disponível em: [http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Correlacao/Correlacao\\_Pearson\\_Spearman\\_Kendall.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Correlacao/Correlacao_Pearson_Spearman_Kendall.pdf) Acesso em: 10 de nov. 2017

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

**DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS**

Eu, \_\_\_\_\_ ,

CPF.: \_\_\_\_\_, dirigente do Procon \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, declaro, para fins de direito, sob as penas da lei, serem verdadeiras as informações por mim prestadas ao Procon-MG no questionário *Procons Mineiros – Perfil 2017*.

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_

Assinatura do Dirigente

Carimbo

**Figura 25 – ANEXO: Modelo de Declaração de Veracidade das Informações Prestadas**







Quadro A1 – Lista de variáveis presentes no questionário

Variável	Grupo
Procon?	
Quais as formas de atendimento disponibilizadas pelo Procon que você dirige?	Dinâmica do atendimento
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
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 que você dirige realiza fiscalização?	Fiscalização e Processo Administrativo
O que desencadeia a fiscalização?	Fiscalização e Processo Administrativo
Por quê?	Fiscalização e Processo Administrativo
O Procon que você coordena atua em parceria com outros órgãos nas fiscalizações que realiza?	Fiscalização e Processo Administrativo
Justifique:	Fiscalização e Processo Administrativo
Quais?	Fiscalização e Processo Administrativo
Do número de servidores informado na questão 65, quantos atuam como fiscais?	Fiscalização e Processo Administrativo
Qual a área de formação do(s) fisca(l)(is)?	Fiscalização e Processo Administrativo
Há algum calendário/programação de fiscalização?	Fiscalização e Processo Administrativo
Quais as áreas mais fiscalizadas? Especifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
Caso haja a necessidade de fiscalização, para onde a demanda é encaminhada?	Fiscalização e Processo Administrativo
O Procon de sua cidade instaura processo administrativo?	Fiscalização e Processo Administrativo
Justifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
O órgão aplica as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor?	Fiscalização e Processo Administrativo
Por quê?	Fiscalização e Processo Administrativo

*Quadro A1 – Lista de variáveis presentes no questionário*

<b>Variável</b>	<b>Grupo</b>
No encerramento do processo administrativo, em razão da impossibilidade de aplicação de sanção pelo órgão, quais medidas são adotadas pelo Procon que você dirige?	Fiscalização e Processo Administrativo
Há órgão para apresentação de recurso (junta recursal)?	Fiscalização e Processo Administrativo
Justifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
No município há Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor?	Fiscalização e Processo Administrativo
Justifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
O Procon consegue efetivamente utilizar o dinheiro arrecadado pelo Fundo Municipal de Defesa do Consumidor?	Fiscalização e Processo Administrativo
Justifique.	Fiscalização e Processo Administrativo
Cite o valor do saldo existente no Fundo Municipal de Defesa do Consumidor em março de 2017:	Fiscalização e Processo Administrativo
Os servidores deste Procon têm participado de cursos e treinamentos promovidos pelo Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)?	Capacitação e Treinamento
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)?	Capacitação e Treinamento
Justifique.	Capacitação e Treinamento
Quais temas você entende como prioritários para serem tratados nos cursos e treinamentos do Procon-MG/Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC)?	Capacitação e Treinamento
Sugira temas para a produção de material a ser distribuído pela EEDC como, por exemplo, cartilhas, folhetos informativos e material didático. Selecione uma ou mais áreas e especifique os assuntos no espaço disponibilizado.	Capacitação e Treinamento
O Procon que você dirige está integrado ao Sindec? Por quê?	Sindec Sindec
Você conhece o Consumidor.gov? Você divulga o Consumidor.gov em seu município? Deseja receber material explicativo sobre o Consumidor.gov?	Consumidor.gov Consumidor.gov Consumidor.gov
Você está inscrito no grupo de discussão (lista de e-mail proconsmg@googlegroups.com) do Fórum Virtual dos Procons Mineiros?	Fórum Virtual dos Procons Mineiros

*Quadro A1 – Lista de variáveis presentes no questionário*

<b>Variável</b>	<b>Grupo</b>
Você tem interesse em se inscrever nesse grupo de discussão?	Fórum Virtual dos Procons Mineiros
Que bens deveriam ser adquiridos para melhorar as atividades do Procon que você dirige?	Sugestões
Existem outros bens que você entende serem necessários para melhorar o funcionamento do Procon?	Sugestões
Qual (is)? Justifique sua resposta.	Sugestões
O que você acredita ser importante para aprimorar a atuação do Procon de sua cidade?	Sugestões
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 "arquivos enviados"	Declaração