



Foto: Júlia Pereira / ALMG

ESPAÇO CIDADANIA

Relatório de atividades 2023

Mesa da Assembleia

Deputado **Tadeu Martins Leite** — Presidente
Deputada **Leninha** — 1ª-vice-presidente
Deputado **Duarte Bechir** — 2º-vice-presidente
Deputado **Betinho Pinto Coelho** — 3º-vice-presidente
Deputado **Antônio Carlos Arantes** — 1º-secretário
Deputado **Alencar da Silveira Jr.** — 2º-secretário
Deputado **João Vítor Xavier** — 3º-secretário

Secretaria

Cristiano Felix dos Santos Silva
Diretor-geral

Luiza Homen Oliveira
Secretária-geral da Mesa

Wamberto Dias da Silva
Diretor-geral adjunto

Marcelo Rodrigo Barbosa
Gerente-geral do Espaço Cidadania

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Deputado **Adriano Alvarenga** — Presidente
Deputado **Douglas Melo** — Vice-presidente
Deputado **Eduardo Azevedo** — Efetivo
Deputado **Elismar Prado** — Efetivo
Deputada **Maria Clara Marra** — Efetiva
Deputado **Caporezzo** — Suplente
Deputado **Fábio Avelar** — Suplente
Deputada **Marli Ribeiro** — Suplente
Deputada **Nayara Rocha** — Suplente
Deputado **Professor Wendel Mesquita** — Suplente

Horários de funcionamento — Espaço Cidadania

Procon Assembleia:

De segunda a sexta-feira, mediante agendamento pela internet (www.almg.gov.br – aba “Serviços – Procon Assembleia”)

Telefone: (31) 2108-5500

Unidade de Atendimento ao Trabalhador do Sistema Nacional de Emprego (Sine)

De segunda a sexta-feira, mediante agendamento pelo *site* www.mg.gov.br

Telefone: (31) 2108-3471

E-mail: sine@almg.gov.br

Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon)

De segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas

Telefone: (31) 3257-7096

Polícia Civil de Minas Gerais – Posto de Identificação/Assembleia

De segunda a sexta-feira, mediante agendamento pelo *site* www.mg.gov.br

Telefone: (31) 2108-3481

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

De segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 13 às 17 horas

Telefone: (31) 2108-3468

Juizado Especial Cível Estadual – Relações de Consumo

De segunda a sexta-feira, das 10 às 16 horas

Telefone: (31) 2108-3490

Endereço — Espaço Cidadania

Rua Martim de Carvalho, 94 – Santo Agostinho

Belo Horizonte – MG

CEP: 30190-090

ALMG promove e facilita o exercício da cidadania

O Espaço Cidadania, criado em 2013, é mais que um local que reúne serviços importantes para o cidadão: é uma conquista do povo mineiro, que encontra aqui proteção e garantias para o exercício pleno da cidadania.

Ao aglutinar no mesmo local diversos serviços essenciais, a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, em parceria com órgãos federais e estaduais, proporciona um avanço no seu trabalho incessante de resgate da inclusão social e da melhoria da qualidade de vida do povo mineiro.

No Espaço Cidadania, a população tem acesso a serviços como emissão de carteira de identidade, atestado de antecedentes criminais, habilitação do seguro-desemprego, intermediação de mão de obra com encaminhamento para vagas de trabalho, Defensoria Pública e, principalmente, defesa do consumidor por meio do Procon Assembleia, da Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon) e do posto do Juizado Especial Cível Estadual, com foco nas relações de consumo.

O presente relatório é uma prestação de contas das atividades realizadas ao longo de 2023 pelo Espaço Cidadania e traz um balanço das reclamações dos consumidores registradas no Procon Assembleia. Os gráficos e tabelas deste documento são uma espécie de termômetro que avalia onde se encontram os principais conflitos entre clientes e fornecedores nos setores de comércio, serviços em geral e serviços públicos, constituindo-se, assim, em uma importante referência para a melhoria das relações de consumo no nosso estado.

Marcelo Barbosa

Gerente-geral do Espaço Cidadania

Procon Assembleia

Garantir orientação e proteção plena aos consumidores, principalmente os mais idosos e pouco familiarizados com as novas tecnologias, é um desafio gigante enfrentado diariamente pelo Procon Assembleia, que atua em parceria com as instituições de controle e o Procon Estadual de Minas Gerais, órgão do Ministério Público de Minas Gerais. Assistimos todos os dias ao crescimento das ocorrências de fraudes cibernéticas contra o consumidor.

Atento a essa cruel realidade, o Procon Assembleia lançou, em 2023, a campanha #desligueotelefone, incentivando os consumidores, principalmente os idosos, a encerrarem imediatamente chamadas telefônicas em que os interlocutores se identificarem como gerentes de banco, operadores de segurança de cartões e operadores de *telemarketing*, entre outros.

O trabalho de defesa das relações de consumo justas e equilibradas é contínuo. Milhares de cidadãos sofrem diariamente com os mais variados tipos de abusos cometidos por fornecedores desonestos. O Procon Assembleia se coloca ao lado desses consumidores e é intransigente em sua busca por justiça, preferencialmente por meio de soluções amigáveis. Nossos índices de acordos todos os anos superam os 60%, com pico de 87% registrado em 2017.

Principais números do Procon Assembleia em 2023

Números gerais do Procon Assembleia em 2023

Atividades desenvolvidas	Quantidade
Total de atendimentos (guichê, telefone)	15.537
Notificações/reclamações formalizadas	1.745
Orientações por correio eletrônico	225
Audiências realizadas	474
Público atendido nas audiências	948
Assessoramento para criação de Procons	3
Percentual de reclamações solucionadas	63,38%

Procon Assembleia

Alguns números relativos aos atendimentos do Procon Assembleia desde 1997, ano de criação do órgão.

Atendimentos realizados de 1997 até 2023	
Notificações/reclamações formalizadas	311.982
Procon On-Line (reclamações formalizadas)	4.751
Atendimentos presenciais e por telefone	1.383.139
Orientações pelo correio eletrônico/SIC	51.163
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	159.800
Outros tipos de público atendidos	159.348
Total	2.070.173

Detalhamento das principais atividades do Procon Assembleia

Notificações/reclamações formalizadas – Queixas de consumidores levadas ao conhecimento do fornecedor. Quando não solucionada, a reclamação pode ser transformada numa notificação, que é a queixa endereçada ao fornecedor pelos Correios, por meio de um formulário, ou por *e-mail*. Tanto as reclamações quanto as notificações são procedimentos administrativos que visam solucionar o conflito originado na relação de consumo.

Procon On-Line – Criado em 9 de abril de 2012, o Procon On-Line funcionou até maio/2022, em convênio com câmaras municipais onde não existia o serviço de atendimento ao consumidor local.

Orientações pelo correio eletrônico/Fale com a ALMG – São as respostas às dúvidas encaminhadas pelos consumidores por *e-mail* ou pelo canal “Fale com a ALMG”.

Audiências realizadas – Quando o fornecedor se recusa a atender o consumidor que se julgou lesado na relação de consumo, o Procon convoca as partes para uma audiência de conciliação, oportunidade em que faz nova tentativa de composição, visando a um acordo que atenda a todos os envolvidos no conflito. Caso esse acordo não seja obtido, o consumidor é orientado a acionar o Poder Judiciário.

Assessoramento para criação de Procons – O Procon Assembleia oferece assessoramento a câmaras municipais e assembleias legislativas de outros estados para a criação de Procons, por meio de orientações preliminares e da realização de um curso com três dias de duração para a câmara municipal que pretende criar o Procon. Em 2023, o Procon ofereceu assessoramento para a criação de Procons às Câmaras Municipais de Catas Altas, Jordânia e São José da Lapa.

Ranking de reclamações

Segmentos que mais receberam reclamações em 2023.

Posição	Assunto	Quantidade
1°	Empréstimo consignado	145
2°	Cartão de crédito	131
3°	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	105
4°	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	95
4°	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	95
6°	Telefonia celular	82
7°	Veículos (carros, motos, veículos automotores)	67
8°	Empréstimo pessoal	53
9°	Vestuário (roupas, calçados, bolsas, acessórios)	48
10°	Telefonia fixa	46
Total		867

Principais problemas relatados pelos consumidores no Procon Assembleia em 2023

Posição	Problema	Quantidade
1º	Problemas relativos a cobrança: indevida; abusiva; dúvida; consumidor negativado indevidamente; constrangimento; ameaça etc.	571
2º	Problemas relativos a produtos e serviços: vício de qualidade; defeito; não entregue; serviço não fornecido; má prestação de serviço etc.	524
3º	Problemas com o contrato: não cumprimento; alteração; rescisão unilateral; cláusula abusiva; liquidação antecipada etc.	375
4º	Indícios de fraude: clonagem; uso indevido de documentos por terceiros etc.	92
5º	Problemas na negociação de dívidas: cancelamento; parcelamento; cálculo etc.	78
6º	Publicidade enganosa/abusiva; descumprimento da oferta	22
7º	Falhas bancárias; tarifas bancárias	13
8º	Portabilidade	9
Total		1.684

Área financeira

Principais assuntos financeiros reclamados pelos consumidores em 2023.

Área financeira		
Classificação	Assunto	Quantidade
1º	Empréstimo consignado	145
2º	Cartão de crédito	131
3º	Cobrança indevida/tarifa/boleto/débito não reconhecido	62
4º	Empréstimo pessoal	53
5º	Seguros	13
Total		404

Produtos

Produtos mais reclamados no Procon Assembleia em 2023.

Produtos		
Classificação	Assunto	Quantidade
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	95
2º	Veículos (carros, motos, veículos automotores)	67
3º	Vestuário (roupas, calçados, bolsas, acessórios)	48
4º	Aparelhos telefônicos	38
5º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	35
Total		283

Serviços

Serviços mais reclamados no Procon Assembleia em 2023.

Serviços		
Classificação	Assunto	Quantidade
1°	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	105
2°	Estabelecimentos de ensino	41
3°	Planos de saúde/clínicas/consultórios	37
4°	Companhias aéreas/passagens aéreas	36
5°	Profissionais autônomos e liberais	26
Total		245

Serviços públicos

Serviços públicos mais reclamados no Procon Assembleia em 2023.

Serviços públicos		
Classificação	Assunto	Quantidade
1°	Combo (Telefonia, TV por assinatura, internet)	95
2°	Telefonia celular	82
3°	Telefonia fixa	46
4°	Energia elétrica	33
5°	Água e esgoto	27
Total		283

Conclusão

Os assuntos financeiros ocupam o 1º e o 2º lugares do *ranking* de reclamações registradas no Procon Assembleia em 2023. Em termos percentuais, as queixas contra empréstimos (pessoais e consignados) e cartões de crédito representaram 19% do total, praticamente o mesmo registrado em 2022.

O 3º colocado no *ranking* foi o setor que envolve pacotes de viagem. Se, em 2022, o número de reclamações contra esse segmento foi de 85, em 2023 ele pulou para 105, motivado principalmente pelo verdadeiro calote causado aos consumidores por uma empresa que vende passagens e pacotes usando milhas aéreas adquiridas no mercado.

Entre os problemas relatados pelos consumidores, a cobrança indevida foi o mais citado. Cobranças indevidas são valores nas faturas que não são reconhecidos pelos clientes. Esses supostos erros jamais deveriam ocorrer, uma vez que geram lucros irregulares para as empresas. No entanto, são os problemas mais recorrentes há anos, principalmente na área de telecomunicações. Em 2023, eles representaram 32,7% das queixas, seguidos pelos problemas relativos a produtos e serviços, com 30%, e contratos, com 21,5%.

Pelos números apresentados no presente relatório, nota-se que a questão do endividamento continua sendo a maior causa dos conflitos entre consumidores e fornecedores. Em que pese uma leve redução nos índices nacionais de endividamento e inadimplência, faz-se necessário aumentar os esforços da sociedade e do poder público para melhorar a educação financeira dos cidadãos e cobrar, principalmente do setor financeiro, condições mais razoáveis para a quitação das dívidas contraídas pelos consumidores.

Atuar em prol da cidadania e da dignidade humana, como forma de interação com a sociedade, por meio da orientação ao consumidor e da defesa intransigente dos seus direitos é a missão do Procon Assembleia, em consonância com o Direcionamento Estratégico Assembleia 2030.

Demais entidades que integram o Espaço Cidadania

- **Unidade do Sistema Nacional de Emprego (Sine)**

Por meio dessa unidade, a Secretaria de Estado de Trabalho e Emprego presta serviços de intermediação de mão de obra e habilitação do seguro-desemprego.

Atendimentos do Sine em 2023

Atendimentos realizados – 2.461

Seguro desemprego – 2.180

Carteira de trabalho – 167

Encaminhamento para o mercado de trabalho – 114

Demais entidades que integram o Espaço Cidadania

- **Posto de Identificação da Polícia Civil**

A Unidade de Atendimento da Polícia Civil do Espaço Cidadania funciona para emissão de carteira de identidade e de atestado de antecedentes criminais.

Atendimentos do Posto de Identificação em 2023

Carteiras de identidade emitidas – 1.898

- **Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon)**

A Decon investiga e reprime a infração penal ao direito do consumidor a partir da denúncia de atos ilegais.

Atendimentos da Decon em 2023

Ocorrências registradas – 1.025

Atendimentos presenciais – 1.709

Atendimentos telefônicos – 439

Demais entidades que integram o Espaço Cidadania

- **Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais**

O posto da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais no Espaço Cidadania recebe, identifica e encaminha para a área responsável as demandas relacionadas a diversos segmentos/temas: família; sucessões; área criminal; consumidor; idoso; pessoa com deficiência; direitos humanos; saúde; área cível; direitos das crianças e adolescentes; e mulheres em situação de violência, entre outros.

Atendimentos da Defensoria Pública em 2023

Atendimentos presenciais – 217

Atendimentos telefônicos – 91

E-mails – 3

Demais entidades que integram o Espaço Cidadania

- **Juizado Especial Cível Estadual – Relações de Consumo**

O Juizado Especial Cível Estadual tem a atribuição de apreciar e julgar causas de menor complexidade, que não tenham procedimento específico e cujos pedidos ou valores não ultrapassem 40 salários-mínimos vigentes à época da propositura da ação.

Atendimentos do Juizado Especial em 2023

Atendimentos presenciais – 242

Agradecimentos

- Mesa da Assembleia Legislativa
- Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte
- Deputados estaduais da 20ª Legislatura
- Diretoria-Geral
- Secretaria-Geral da Mesa
- Diretoria-Geral Adjunta
- Diretoria de Planejamento e Coordenação
- Diretoria de Comunicação Institucional
- Setores de Transporte, Gráfica e demais áreas administrativas
- Gerentes operacionais
- Assessores jurídicos
- Servidores da área administrativa e estagiários do Procon Assembleia
- Servidores dos demais órgãos que integram o Espaço Cidadania: Sine, Posto de Identificação da Polícia Civil, Delegacia de Defesa do Consumidor, Defensoria Pública de Minas Gerais e Juizado Especial Cível Estadual – Relações de Consumo
- Imprensa do Estado de Minas Gerais

Agradecimentos às entidades parceiras

- Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)
- Secretaria de Políticas de Emprego e Salário do Governo Federal
- Polícia Civil do Estado de Minas Gerais
- Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, por meio do Juizado Especial das Relações de Consumo de Belo Horizonte
- Ministério Público de Minas Gerais
- Procon Estadual
- Defensoria Pública de Minas Gerais
- Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais, por meio da sua Comissão de Defesa do Consumidor
- Procon Municipal de Belo Horizonte
- Fórum dos Procons Mineiros
- Entidades civis de defesa do consumidor, como o Movimento das Donas de Casa e dos Consumidores de Minas Gerais e o Instituto Defesa Coletiva



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
DE MINAS GERAIS

Poder e voz do cidadão