



Foto: Júlia Pereira/ALMG

Espaço Cidadania

Relatório de Atividades 2024

Mesa da Assembleia

Deputado **Tadeu Leite**

Presidente

Deputada **Leninha**

1ª-vice-presidente

Deputado **Duarte Bechir**

2º-vice-presidente

Deputado **Betinho Pinto Coelho**

3º-vice-presidente

Deputado **Antonio 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

Luíza 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 **Eduardo Azevedo**

Efetivo

Deputado **Elismar Prado**

Efetivo

Deputada **Maria Clara Marra**

Efetiva

Deputado **Caporezzo**

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

Terça-feira, das 13 às 16h30

Quinta-feira, das 8 às 12 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

Um espaço de interação com a sociedade para a promoção da cidadania

O Espaço Cidadania da ALMG reúne, em um mesmo espaço, diversos serviços essenciais à população mineira: o Procon Assembleia, além de formalizar e dar o devido encaminhamento às reclamações registradas pelos consumidores, esclarece dúvidas por *e-mail*, orienta câmaras municipais interessadas na criação de procons e oferece palestras e materiais que tratam da defesa do consumidor; o posto do Sistema Nacional de Emprego fornece os serviços de habilitação do seguro-desemprego e intermediação de mão de obra com encaminhamento para vagas de trabalho; o posto do Instituto de Identificação da Polícia Civil emite carteiras de identidade e atestados de antecedentes criminais; a Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor atende os cidadãos lesados nos crimes contra as relações de consumo; o posto do Juizado Especial Cível Estadual, com foco nas relações de consumo, atende os consumidores que não chegaram a um acordo com o fornecedor durante a audiência de conciliação realizada no Procon Assembleia e dão início ao processo judicial; e o posto da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais recebe e encaminha demandas relacionadas às

áreas do consumidor, dos direitos humanos, da saúde e da família, entre outras.

Trata-se de um espaço de promoção da cidadania do povo mineiro, onde são prestados serviços à população por diversos órgãos federais e estaduais por meio de convênios, com foco na inclusão social e na qualidade de vida das pessoas.

Este relatório apresenta a prestação de contas das atividades realizadas ao longo de 2024 pelas entidades que integram o Espaço Cidadania, com ênfase no balanço das reclamações registradas no Procon Assembleia. Os gráficos e tabelas deste documento oferecem uma visão precisa a respeito dos principais conflitos entre clientes e fornecedores ao longo do ano nos setores do comércio e serviços públicos e privados. O relatório é um valioso referencial para análise e elaboração de projetos voltados para a melhoria das relações de consumo em Minas Gerais.

Marcelo Barbosa

Gerente-geral do Espaço Cidadania

Com índice geral de solução de reclamações próximo de 85% em 2024, o Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais é referência nacional na defesa dos interesses dos consumidores.

Nos últimos anos, o órgão tem percebido uma mudança significativa no perfil das reclamações registradas pelos cidadãos. Se há dez anos o maior número de queixas se concentrava na má qualidade dos serviços de telecomunicações (telefonia, TV por assinatura e internet), agora os problemas relacionados a dívidas tomaram a frente no *ranking*. Em outras palavras, já são maioria os consumidores que procuram o Procon em busca de ajuda para se livrarem de dívidas contraídas por meio de empréstimos e cartões de crédito, por exemplo.

Os descontos indevidos promovidos pelas mais variadas “associações de benefícios” também atormentam a vida dos aposentados, aparecendo entre os três assuntos que mais levaram consumidores ao Procon.

Os problemas relacionados às telecomunicações permanecem entre os que mais motivaram o acionamento do Procon em 2024, porém com menos relevância que assuntos como eletroeletrônicos e veículos. Completam a lista dos temas mais recorrentes no ano passado as agências de turismo (que englobam pacotes de viagem, hotéis e pousadas), os itens de vestuário e os planos de saúde (incluindo clínicas e consultórios).

Principais números do Procon Assembleia em 2024

Números gerais do Procon Assembleia em 2024

Atendimento ao consumidor	
Atividades desenvolvidas	Quantidades
Total de atendimentos (guichê, telefone)	12.377
Notificações/reclamações formalizadas	2.635
Orientações por correio eletrônico/Fale com a Assembleia	810
Audiências realizadas	458
Público atendido nas audiências	916
Assessoramento para criação de procons	2
Índice geral de reclamações solucionadas	84,86%

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

Atendimentos realizados de 1997 até 2024	
Notificações/reclamações formalizadas	314.617
Procon On-line até 2022 (reclamações formalizadas)	4.751
Atendimentos presenciais e por telefone	1.395.516
Orientações por correio eletrônico/Fale com a Assembleia	51.973
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	160.716
Outros tipos de público atendido	159.348
TOTAL	2.086.921

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.

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

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 criar o procon. Em 2024, o Procon Assembleia ofereceu assessoramento para criação de procons às câmaras municipais de Santa Maria de Suaçuí e Belo Vale.

Ranking de reclamações

Segmentos que mais receberam reclamações em 2024.

Posição	Assunto	Notificações
1º	Cartão de crédito	241
2º	Empréstimo consignado	226
3º	Associações de aposentados	159
4º	Eletrrodomésticos e eletroeletrônicos	119
5º	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	97
6º	Telefonia celular	95
7º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	90
8º	Veículos (carros, motos, automotores)	86
9º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	86
10º	Vestuário/calçados/bolsas/acessórios	82
TOTAL		1.281

(*) As reclamações dessa tabela representam 48,7% do total de reclamações formalizadas em 2024.

Principais problemas relatados pelos consumidores no Procon Assembleia em 2024

Posição	Problema	Notificações
1º	Problemas relativos a cobrança: indevida; abusiva; dúvida; consumidor negativado indevidamente; constrangimento; ameaça etc.	987
2º	Problemas relativos a produtos e serviços: vício de qualidade; defeito; não entregue; serviço não fornecido; má prestação de serviço etc.	618
3º	Problemas com o contrato: não cumprimento; alteração; rescisão unilateral, cláusula abusiva; liquidação antecipada etc.	418
4º	Indícios de fraude: clonagem; uso indevido de documentos por terceiros etc.	163
5º	Problemas na negociação de dívidas: cancelamento; parcelamento; cálculo etc.	127
6º	Descumprimento do art. 49 (direito de arrependimento)	48
7º	Garantia (falta, falha, abrangência, cobertura)	45
8º	Publicidade enganosa/abusiva; descumprimento da oferta	34
9º	Falhas bancárias; tarifas bancárias	19
10º	Portabilidade	7
TOTAL		2.466

(*) Os problemas relatados nessa tabela reproduziram-se em 93,5% do total de reclamações formalizadas em 2024.

Área financeira

Principais assuntos financeiros que motivaram reclamações pelos consumidores em 2024.

Posição	Assunto	Notificações
1º	Cartão de crédito	241
2º	Empréstimo consignado	226
3º	Empréstimo pessoal	67
4º	Seguros	37
5º	Atendimento bancário	31
TOTAL		602

Produtos

Produtos que mais motivaram reclamações no Procon Assembleia em 2024.

Posição	Assunto	Notificações
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	119
2º	Veículos (carros, motos, automotores)	86
3º	Vestuário (roupas, calçados, bolsas, acessórios)	82
4º	Aparelhos telefônicos	59
5º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	37
TOTAL		383

Serviços

Serviços que mais motivaram reclamações no Procon Assembleia em 2024.

Posição	Assunto	Notificações
1º	Associações de aposentados	159
2º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	90
3º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	86
4º	Estabelecimentos de ensino	64
5º	Companhias aéreas/passagens aéreas	24
TOTAL		423

Serviços públicos

Serviços públicos que mais motivaram reclamações no Procon Assembleia em 2024.

Posição	Assunto	Notificações
1º	Combo (telefonia, TV por assinatura, Internet)	97
2º	Telefonia celular	95
3º	Água e esgoto	58
4º	Internet	51
5º	Energia elétrica	45
TOTAL		346

Conclusão

Assim como no ano anterior, os assuntos financeiros ocuparam o topo do ranking de reclamações no Procon Assembleia em 2024. A dificuldade para arcar com dívidas contraídas por meio de empréstimos (consignado e pessoal) ou via cartão de crédito levou nada menos que 446 pessoas aos guichês do Procon no ano passado.

Do total de 2.635 reclamações registradas em 2024, quase 40% delas (987) foram motivadas por cobranças consideradas indevidas ou abusivas. Esse número foi inflado pelas autointituladas “associações de benefícios”, que de alguma forma conseguem realizar descontos não autorizados nas aposentadorias de incontáveis cidadãos que, muitas vezes, só percebem a irregularidade de meses ou anos depois de ela ter começado.

Os dados presentes neste relatório oferecem um panorama da realidade vivida por boa parte dos clientes das empresas de telecomunicações, dos fabricantes de produtos e dos prestadores de serviços, entre outros. Porém, exatamente pelos problemas do endividamento e dos descontos indevidos, o contexto é bem mais cruel para os idosos de baixa renda, pessoas que, além da vulnerabilidade social, têm pouca ou nenhuma familiaridade com as novas tecnologias.

Se por um lado os avanços tecnológicos agilizam inúmeros processos, por outro expõem essa faixa da população aos mais variados tipos de golpes financeiros.

Esse é um desafio que o Procon Assembleia enfrenta permanentemente em parceria com o Procon Estadual de Minas Gerais, órgão do Ministério Público de Minas Gerais, e instituições como a Prefeitura de Belo Horizonte, por meio da Diretoria de Políticas para a Pessoa Idosa. Campanhas como a #desligue-otelefone, lançada pelo Procon Assembleia em 2023, e a participação em eventos voltados aos idosos colaboram para conscientizar tais consumidores, mas sabemos que muito mais é preciso ser feito para proteger essa camada da população.

Merecem destaque ainda as postagens do Procon Assembleia nas redes sociais mantidas pela ALMG com alertas sobre golpes contra os consumidores e dicas sobre os direitos do consumidor.

O Procon Assembleia reafirma seu empenho na missão de atuar em prol da cidadania e da dignidade humana por meio da orientação ao consumidor e da defesa intransigente dos seus direitos, em consonância com o Direcionamento Estratégico Assembleia 2030.

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 do Sine.

Atendimentos do Sine em 2024

Atendimentos realizados – 1.414

Seguro desemprego – 1.302

Carteira de trabalho – 29

Encaminhamento para o mercado de trabalho – 83

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 2024

Carteiras de identidade emitidas – 3.314

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 2024

Ocorrências registradas – 1.059

Atendimentos presenciais – 1.061

Atendimentos telefônicos – 561

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 às áreas de Família, Sucessões, Criminal, Consumidor, Idoso, Pessoa com Deficiência, Direitos Humanos, Saúde, Cível, Direito das Crianças e Adolescentes e Mulher em Situação de Violência, entre outras.

Atendimentos da Defensoria Pública em 2024

Atendimentos presenciais – 29

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 valor da causa não ultrapassem 40 salários mínimos vigentes à época da propositura da ação.

São dois os convênios com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG):

1 – homologação pelo TJMG das atas de acordo realizadas no Procon;

2 – ações impetradas no posto do Juizado Especial do Espaço Cidadania em razão de não acordo nas audiências de conciliação no Procon.

Atendimentos do Juizado Especial em 2024

Atendimentos presenciais – 152

Homologações de atas – 25

Ações impetradas – 127

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 e 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
- Prefeitura de Belo Horizonte, por meio da Diretoria de Políticas para a Pessoa Idosa
- Procon Municipal de Belo Horizonte
- Fórum dos Procons Mineiros
- Associação ProconsBrasil
- Entidades civis de defesa do consumidor, como o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais e o Instituto Defesa Coletiva

Belo Horizonte, 3 de fevereiro de 2025



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DE MINAS GERAIS**

Poder e voz do cidadão