



Foto: Júlia Pereira/ALMG

Espaço Cidadania

Relatório de Atividades 2025



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

Espaço Cidadania

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

Procon Assembleia

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

Telefone: (31) 2108-5500

E-mail: consultas.procon@almg.gov.br

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

De segunda a sexta-feira, mediante agendamento pela internet
(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 pela internet
(www.mg.gov.br)

Telefone: (31) 2108-3481

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

De segunda a sexta-feira, das 8 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

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 local, 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; 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, portanto, 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.

O presente relatório apresenta a prestação de contas das atividades realizadas ao longo de 2025 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 em setores do comércio e em 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.

Em suma, ao prestar importantes serviços à população, o Espaço Cidadania cumpre efetivamente o previsto no Direcionamento Estratégico da Assembleia – ciclo 2020-2030, interagindo com a sociedade por meio da promoção da cidadania.

Marcelo Barbosa

Gerente-geral do Espaço Cidadania

Procon Assembleia

Quando jornalistas e especialistas na área de Direito citam o Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais como uma referência nacional na defesa do consumidor, não estão exagerando. Desde março de 1997, quando foi inaugurado, o órgão já atendeu mais de 2,1 milhões de cidadãos, obtendo elevados índices de solução das reclamações (em 2025, por exemplo, chegamos a 84,47%).

Desde o início dos anos 2000 até 2021, o setor de telecomunicações costumava liderar o *ranking* anual de reclamações. De 2022 para cá, no entanto, houve uma alteração significativa no perfil dos registros, e isso deve servir de alerta para o poder público: a maior parcela dos consumidores que comparecem ao Procon em busca de ajuda estão com problemas relacionados a dívidas – empréstimos e cartões de crédito. Em que pese o fato de, em muitos casos, tratar-se de dívidas irregulares devido a empréstimos não solicitados, tem se tornado cada vez mais alarmante a situação de vulnerabilidade do consumidor diante de práticas abusivas e juros estratosféricos praticados pelas instituições financeiras.

As chamadas “associações de benefícios”, cujo esquema ilícito (descontos não autorizados nos vencimentos de aposentados e pensionistas) finalmente foi desarticulado em 2025, ainda aparecem em 3º lugar no *ranking* de reclamações. Porém, com um detalhe: das 145 queixas registradas no ano, 143 aconteceram no primeiro semestre, de forma que é possível inferir que esse tormento na vida dos aposentados e pensionistas foi praticamente eliminado, pelo menos por enquanto.

Os segmentos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, telecomunicações, veículos, estabelecimentos de ensino e serviços de água e esgoto completam a tabela com os dez setores que obtiveram mais reclamações dos consumidores no Procon Assembleia.

Principais números do Procon Assembleia em 2025

Números gerais do Procon Assembleia em 2025

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	
Atividades desenvolvidas	Quantidade
Total de atendimentos (guichê, telefone)	10.618
Notificações/reclamações formalizadas	2.827
Orientações por correio eletrônico/Fale com a Assembleia	782
Audiências realizadas	412
Público atendido nas audiências	824
Assessoramento para criação de procons	11
Índice geral de reclamações solucionadas	84,47%

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

ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 1997 ATÉ 2025	
Notificações/reclamações formalizadas	317.444
Procon On-line até 2022 (reclamações formalizadas)	4.751
Atendimentos presenciais e por telefone	1.404.834
Orientações por correio eletrônico/Fale com a Assembleia	52.755
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	161.540
Outros tipos de público atendido	159.348
TOTAL	2.100.672

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 um procon. Em 2025, o Procon Assembleia ofereceu assessoramento para criação de procons às câmaras municipais de Cedro do Abaeté, Coimbra, São Sebastião da Vargem Alegre, Carmo do Cajuru, Jaboticatubas, Coroadi, Bonfim, Coronel Xavier Chaves, Fortaleza de Minas, Itamarandiba e Córrego do Bom Jesus, sendo que houve a criação efetiva de procons nos municípios de Bonfim e Coimbra.

Ranking de reclamações

Segmentos que mais receberam reclamações em 2025*

Posição	Assunto	Notificações
1º	Empréstimo consignado	206
2º	Cartão de crédito	194
3º	Associações de aposentados	145
4º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	125
5º	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	116
6º	Empréstimo pessoal	109
7º	Veículos (carros, motos, automotores)	94
8º	Telefonia celular	93
9º	Estabelecimentos de ensino, cursos	90
10º	Água e esgoto	89
TOTAL		1.261

(*) As reclamações dessa tabela representam 44,6% do total de reclamações formalizadas em 2025.

Principais problemas relatados pelos consumidores no Procon Assembleia em 2025*

Posição	Problema	Notificações
1º	Problemas relativos a cobrança (indevida, abusiva, dúvida, consumidor negativado indevidamente, constrangimento, ameaça, etc.)	1.140
2º	Problemas relativos a produtos e serviços (vício de qualidade, defeito, produto não entregue, serviço não fornecido, má prestação de serviço, etc.)	573
3º	Problemas com o contrato (não cumprimento, alteração, rescisão unilateral, cláusula abusiva, liquidação antecipada, etc.)	351
4º	Indícios de fraude (clonagem, uso indevido de documentos por terceiros, etc.)	174
5º	Problemas na negociação de dívidas (cancelamento, parcelamento, cálculo, etc.)	127
6º	Garantia (falta, falha, abrangência, cobertura)	75
7º	Descumprimento do art. 49 (direito de arrependimento)	71
8º	Não fornecimento/retenção de documentos, comprovante de quitação, nota fiscal	42
9º	Falhas bancárias, tarifas bancárias	37
10º	Publicidade enganosa/abusiva, descumprimento da oferta	29
TOTAL		2.619

(*) Os problemas relatados nessa tabela reproduziram-se em 92,6% do total de reclamações formalizadas em 2025.

Área financeira

Principais assuntos financeiros reclamados pelos consumidores em 2025

Posição	Assunto	Notificações
1º	Empréstimo consignado	206
2º	Cartão de crédito	194
3º	Empréstimo pessoal	109
4º	Seguros	31
5º	Conta corrente/poupança/salário	28
TOTAL		568

Produtos

Produtos mais reclamados no Procon Assembleia em 2025

Posição	Assunto	Notificações
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	125
2º	Veículos (carros, motos, automotores)	94
3º	Vestuários/roupas/calçados/bolsas/acessórios	70
4º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	48
5º	Aparelhos telefônicos	35
TOTAL		372

Serviços

Serviços mais reclamados no Procon Assembleia em 2025

Posição	Assunto	Notificações
1º	Associações de aposentados	145
2º	Estabelecimentos de ensino	90
3º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	83
4º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	76
5º	Companhias aéreas/passagens aéreas	35
TOTAL		429

Serviços públicos

Serviços públicos mais reclamados no Procon Assembleia em 2025

Posição	Assunto	Notificações
1º	Combo (Telefonia, TV por assinatura, internet)	116
2º	Telefonia celular	93
3º	Água e esgoto	89
4º	Energia elétrica	71
5º	Internet	46
TOTAL		415

Conclusão

Os dados apresentados neste relatório são compatíveis com a realidade de boa parte das famílias brasileiras. Com o orçamento no limite, elas acabam apelando para empréstimos bancários e também atrasando o pagamento da fatura do cartão de crédito, o que resulta em endividamento e inadimplência. Esses são os assuntos que lideraram o *ranking* de reclamações no Procon Assembleia em 2025.

Segundo dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), 78,9% das famílias terminaram o ano passado com algum tipo de dívida. Isso representa um crescimento de 2,3% em relação a dezembro de 2024. Ainda segundo a CNC, a inadimplência chegou a 29,4%, mostrando estabilidade com relação ao ano anterior (29,3%). Tal situação sinaliza para a importância de os órgãos integrantes do sistema de defesa e proteção do consumidor, como o Procon, atuarem cada vez mais no combate e na prevenção do superendividamento dos cidadãos, por meio de campanhas educativas e outras ações.

Em 2025, o Procon Assembleia intensificou suas iniciativas para informar a população sobre os riscos do endividamento e as formas de evitá-lo. Alguns exemplos foram as participações em eventos da Diretoria

de Políticas para a Pessoa Idosa, da Prefeitura de Belo Horizonte, como o Junho Violeta e o Setembro Prateado, quando o órgão ofereceu aos idosos orientações sobre os direitos do consumidor e dicas para evitar desequilíbrios no orçamento familiar. Merece destaque também a presença na Corrida e Caminhada da ALMG 2025, em que assessores jurídicos do Procon prestaram esclarecimentos diversos aos participantes.

O perfil do Procon Assembleia na rede social Instagram, inaugurado em setembro de 2023, é outro canal de comunicação direta com o consumidor, no qual são veiculadas orientações, dicas e outras informações relevantes acerca do universo consumerista. Destacam-se ainda as palestras em espaços públicos e privados, o trabalho de assessoramento para criação de procons nas câmaras municipais e os materiais educativos divulgados por meio da imprensa.

Em consonância com o Direcionamento Estratégico da Assembleia – ciclo 2020-2030, o Procon Assembleia se dedica de corpo e alma à sua missão de fazer a defesa intransigente dos direitos do consumidor, contribuindo para a promoção da cidadania e da dignidade humana.

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 2025:

- Atendimentos realizados – 1.363
- Seguro-desemprego – 1.255
- Carteira de trabalho – 29
- Encaminhamento para o mercado de trabalho – 79

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 2025:

Carteiras de identidade emitidas – 2.059

DELEGACIA DE POLÍCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR (DECON)

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

Atendimentos da Decon em 2025:

- Ocorrências registradas – 813
- Atendimentos presenciais – 1.035
- Atendimentos telefônicos – 290

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 cível e criminal, bem como aquelas relacionadas a outros assuntos, entre os quais saúde, família, sucessões, pessoa idosa, pessoa com deficiência, mulher em situação de violência, direitos do consumidor, direitos humanos, direitos de crianças e adolescentes.

Atendimentos da Defensoria Pública em 2025:

Atendimentos presenciais – 573

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 (em 2025, foram realizadas 16 homologações de atas);
- 2 – ações impetradas no posto do Juizado Especial do Espaço Cidadania em razão de não acordo nas audiências de conciliação no Procon (em 2025, houve atendimento presencial para 224 pessoas).

Agradecimentos

- Mesa da Assembleia Legislativa
- Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da ALMG
- Diretoria-Geral
- Secretaria-Geral da Mesa
- Diretoria-Geral Adjunta
- Diretoria de Planejamento e Coordenação
- Diretoria de Comunicação Institucional
- Setor 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 Procons Brasil
- Entidades civis de defesa do consumidor, como o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais e o Instituto Defesa Coletiva