

# RELATÓRIO DO MONITORAMENTO (JAN-JUN / 2013) DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA AS COMISSÕES

## 1 – Desenvolvimento da política pelo governo estadual

No Estado, compete ao Procon-MG, órgão de administração do Ministério Público, exercer a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC –, cabendo-lhe, entre outras atribuições, planejar, elaborar e coordenar a política estadual de proteção e defesa do consumidor. O Procon-MG tem, ainda, a responsabilidade de dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas; fiscalizar as relações de consumo; funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento; elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

Outros órgãos estaduais de defesa do consumidor têm atribuições distintas. Cumpre destacar o papel exercido pelo Procon da Assembleia Legislativa, o qual, no exercício do atendimento individual ao consumidor mineiro, oferece atendimento e orientação permanente sobre seus direitos e garantias; recebe e avalia consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou por pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado; efetua e divulga pesquisa de preços de produtos e serviços; funciona, no processo administrativo, como instância de conciliação; fiscaliza as relações de consumo e, se cabível, lavra auto de constatação, a ser encaminhado ao Ministério Público.

FONTE: <http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/index.html?tagNivel1=229&tagAtual=229>

e [http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/defesa\\_consumidor/entenda/estrutura.html?tagNivel1=229&tagAtual=229](http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/defesa_consumidor/entenda/estrutura.html?tagNivel1=229&tagAtual=229)

### 1.1 – Cenário do Estado no tema

No exame dos dados relativos ao atendimento das reclamações dos consumidores, verifica-se um crescimento do percentual de reclamações atendidas pelos fornecedores de produtos e serviços por meio dos Procons de Minas Gerais, no período de 2010 a 2011, correspondendo a 53,95% do total de reclamações em 2010 e a 68,87% em 2011. Salienta-se que o número total de reclamações cresceu 82,33% no mesmo período.

Quanto à composição das reclamações, observa-se que os segmentos que receberam o maior número de notificações do Procon Assembleia, em 2012, foram: telefonia (4.500 notificações), cartão de crédito (4.300), eletrodomésticos (2.418), móveis e cozinhas planejadas (1.256), aparelhos telefônicos (1.093), empréstimo pessoal (1.077), TV por assinatura (886), provedores de acesso à Internet (766), financeira (700) e conta corrente/ poupança (520).

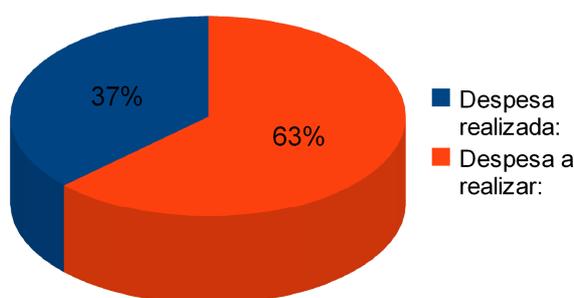
Fontes: [http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/defesa\\_consumidor/dados\\_indicadores/dado\\_indicador1.html?tagNivel1=229&tagAtual=229](http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/defesa_consumidor/dados_indicadores/dado_indicador1.html?tagNivel1=229&tagAtual=229) e [http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/defesa\\_consumidor/dados\\_indicadores/dado\\_indicador4.html?tagNivel1=229&tagAtual=229](http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/defesa_consumidor/dados_indicadores/dado_indicador4.html?tagNivel1=229&tagAtual=229)

## 2 – Visão geral da execução financeira da política – jan/jun 2013

Os gráficos abaixo representam a execução financeira da política de defesa do consumidor no período compreendido entre os meses de janeiro e junho de 2013. Para ver o detalhamento da execução de cada ação monitorada, veja tabelas no Anexo.

### Defesa do Consumidor

#### Execução financeira - jan/2013 a jun/2013



Fontes: <http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/index.html?tagNivel1=229&tagAtual=229>

## 3 – Atuação da Assembleia em 2013

A Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte concentra as discussões sobre o tema no âmbito da ALMG. No 1º semestre de 2013, a Comissão realizou 21 reuniões, sendo 15 reuniões ordinárias, 5 extraordinárias e 1 conjunta. Foram realizadas 4 audiências públicas, destacando-se a audiência realizada em 13 de maio, com a finalidade de discutir a qualidade da prestação de serviços de atendimento ao consumidor das empresas de telefonia móvel no Estado de Minas Gerais.

Está em atividade na ALMG, desde 14/6/2013, Comissão Parlamentar de Inquérito para, no prazo de 120 dias, com possibilidade de prorrogação, apurar danos ao consumidor na prestação inadequada dos serviços de telefonia das operadoras em Minas Gerais, a CPI da

Telefonia. Os danos a serem apurados pela CPI são os seguintes: falta de investimento e defasagem tecnológica; falta de sinal ou sinal deficiente em áreas com cobertura; queda frequente de ligações telefônicas; má prestação de serviço na transmissão de dados; inadequação da cobrança e má qualidade de atendimento em *call centers*.

## **6 – Programas associados e especiais e respectivas ações que integram a política**

### **Programas da política de defesa do consumidor<sup>1</sup>**

- 142 – Programa dos Direitos do Cidadão. Ação 4251.
- 178 – Fortalecimento e Divulgação dos Direitos dos Consumidores. Ação 4675 (com emenda oriunda de sugestão popular).
- 738 – Proteção e Defesa do Consumidor. Ação 4256.

Fonte: <http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/monitoramento.html?tagNivel1=229&tagAtual=229>  
e <http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/monitoramento.html?tagNivel1=236&tagAtual=236>

O detalhamento de informações sobre os programas e da execução das ações monitoradas segue em documento anexo a este relatório.

---

<sup>1</sup> Não existem ações de programas estruturadores monitoradas no tema Defesa do Consumidor. Optou-se por apresentar a Ação 4251, do Programa 142, por dizer respeito à defesa do contribuinte, uma das temáticas da Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, e a Ação 4256, do Programa 738. Além da Ação 4675, do Programa 178, que recebeu emenda ao PPAG.

## Anexo

As informações sobre a execução física e financeira das ações foram extraídas do site "Políticas Públicas ao seu Alcance". Desse modo, a **programação** financeira das ações é referente ao **crédito autorizado** e não ao crédito inicial. Essas informações são referentes à execução no ano de 2013, entre os meses de **janeiro a junho**.

### Programas associados e especiais e respectivas ações que integram a política:

#### Programa dos Direitos do Cidadão

<b>Programa 142 : Programa dos Direitos do Cidadão</b>			Tipo: Associado		
Unidade Responsável: 1101 - Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais					
Objetivo: contribuir para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos no âmbito da administração pública estadual por meio da operacionalização de um canal institucionalizado de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços disponibilizados pelo estado ao cidadão.					
Indicador do Programa			Referência		2013
Percentual de Resolubilidade das Manifestações (%)			Data	Índice	81,000
			31/12/11	80,040	

#### Ação Monitorada:

<b>Ação 4251 - Gestão para Garantia dos Direitos do Cidadão</b>				Unidade Orçamentária: Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais	
Finalidade: examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da administração pública direta e indireta do Poder Executivo estadual, bem como de concessionário e permissionário de serviço público estadual, contribuindo para melhoria da prestação de serviços públicos.				Produto: demanda da sociedade atendida	
				Unidade de Medida: demanda	
Meta Financeira programada - 2013	Execução Financeira (jan-jun/2013)	%	Meta Física programada - 2013	Execução Física (jan-jun/2013)	%
1.715.650,00	694.577,31	40,5	15.014	10.243	68,2

#### Programa Fortalecimento e Divulgação dos Direitos dos Consumidores

<b>Programa 178: Fortalecimento e Divulgação dos Direitos dos Consumidores</b>			Tipo: Associado		
Unidade Responsável: 1491 – Secretaria de Estado de Governo					
Objetivo: orientar os cidadãos mineiros acerca dos direitos e deveres dos consumidores.					

#### Ação Monitorada:

<b>Ação 4675: Promoção da Defesa dos Direitos do Consumidor e da Educação para o Consumo Eficiente</b>				Unidade Orçamentária: Secretaria de Estado de Governo	
Finalidade: apoiar atividades de defesa de direito do consumidor executadas por entidades do terceiro setor.				Produto: Atendimento Jurídico Prestado	
				Unidade de Medida: atendimento	
Meta Financeira programada - 2013	Execução Financeira (jan-jun/2013)	%	Meta Física programada - 2013	Execução Física (jan-jun/2013)	%
834.396,00	471.938,25	56,6	720	720	100,0
<b>Emenda ao PPAG nº 161</b> (inciso 148): Alteração do nome da ação, retirando a remissão à Oscip Movimento das Donas de Casa.					

## Programa Proteção e Defesa do Consumidor

<b>Programa 738: Proteção e Defesa do Consumidor</b>	Tipo: Especial
Unidade Responsável: 4451 - Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	
Objetivo: cumprir os objetivos da política estadual de relações de consumo de forma a reparar danos causados ao consumidor.	

### Ação Monitorada:

<b>Ação 4256: Apoio às Ações de Proteção e Defesa ao Consumidor</b>				Unidade Orçamentária: Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	
Finalidade: cumprir os objetivos da política estadual de relações de consumo de forma a evitar e reparar danos causados ao consumidor.				Produto: ação administrativa realizada	
				Unidade de Medida: ação	
Meta Financeira programada - 2013	Execução Financeira (jan-jun/2013)	%	Meta Física programada - 2013	Execução Física (jan-jun/2013)	%
5.016.000,00	826.055,95	16,5	1	1	100,0

Fonte: <http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/monitoramento.html?tagNivel1=236&tagAtual=236>  
e <http://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/monitoramento.html?tagNivel1=229&tagAtual=229>