

PBH.GOV.BR

PROCON MUNICIPAL



**PREFEITURA
BELO HORIZONTE**

trabalhoenergiacoração

- O Procon é um serviço de atendimento ao consumidor — pessoa física ou jurídica, residentes ou sediadas em Belo Horizonte — para prestar informações, orientar, entrar em contato ou convocar fornecedores para solucionar demandas relativas à compra de produtos ou contratação de serviços pelo consumidor.
- Por ser um serviço da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH), o PROCON Municipal somente atende residentes de Belo Horizonte.
- Antes de solicitar qualquer serviço no site da PBH, o interessado deverá ter uma conta no portal gov.br do Governo Federal.

FORMAS DE ATENDIMENTO

- **Atendimento On-line:** A reclamação e o acompanhamento do processo podem ser feitos integralmente pelo Portal de Serviços da PBH. Basta acessar pbh.gov.br/serviços, buscar por PROCON, selecionar ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – PROCON e clicar no botão SOLICITAR (canto superior esquerdo da página).
- **Atendimento Presencial:** se preferir fazer uma reclamação presencial em um dos postos de atendimento do PROCON, acesse agendamentoeletronico.pbh.gov.br e marque um horário em uma das seguintes unidades:

UNIDADES DE ATENDIMENTO

- **PROCON BH Resolve**
 - Av. Santos Dumont, 363, 1º andar, Centro, Belo Horizonte/MG
 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:10 às 17:00h
 - As senhas são distribuídas até às 16h:30.

- **PROCON Câmara Municipal**
 - Av. dos Andradas, 3.100 (entrada pela Av. Churchill), bairro Santa Efigênia, Belo Horizonte/MG
 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00h

- **Núcleo Integrado de Atendimento ao Consumidor – NIACon**
 - Rua Gonçalves Dias , 2.051, bairro de Lourdes, Belo Horizonte/MG
 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:10 às 17:00h

ATRIBUIÇÕES DO PROCON

O QUE O PROCON FAZ

- O Procon presta atendimento ao consumidor, pessoa física ou jurídica, residente ou sediada em Belo Horizonte, que compra produtos ou contrata serviços para uso próprio - o consumidor final. O Procon presta informações, orienta, entra em contato ou convoca fornecedores para solucionar problemas relativos à relação de consumo.

RESULTADOS DO PROCON

Números do PROCON no 1º trimestre de 2024

DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON / SMDE – 2024							
ANO MÊS REFERENCIA	Nº AUDIÊNCIAS	Nº “DECISOES” ADMINISTRATIVAS PUBLICADAS – DOM	LANÇAMENTO SIATU	LAVRATURA: AUTOS e AÇÕES FISCAIS	ABERTURA – PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	atendimento / retorno / email / telefone	TOTALIZADOR / METAS
janeiro 2024	125	176	104	116	1	2062	2584
fevereiro 2024	197	106	65	183	5	1915	2471
março 2024	186	80	59	239	4	1936	2504
Totais							7559

RESULTADOS DO PROCON

Multas

Aplicação de penalidades – 2024	
Janeiro	1.198.150,00
Fevereiro	3.049.016,69
Março	937.783,76
Total (3 meses)	5.184.950,45

DESAFIOS DO PROCON

Realidade do órgão – Procon Online

1.120 Tickets esperando atendimento no BH Digital



Execução

1120 itens

Recebidos sem Atendi...

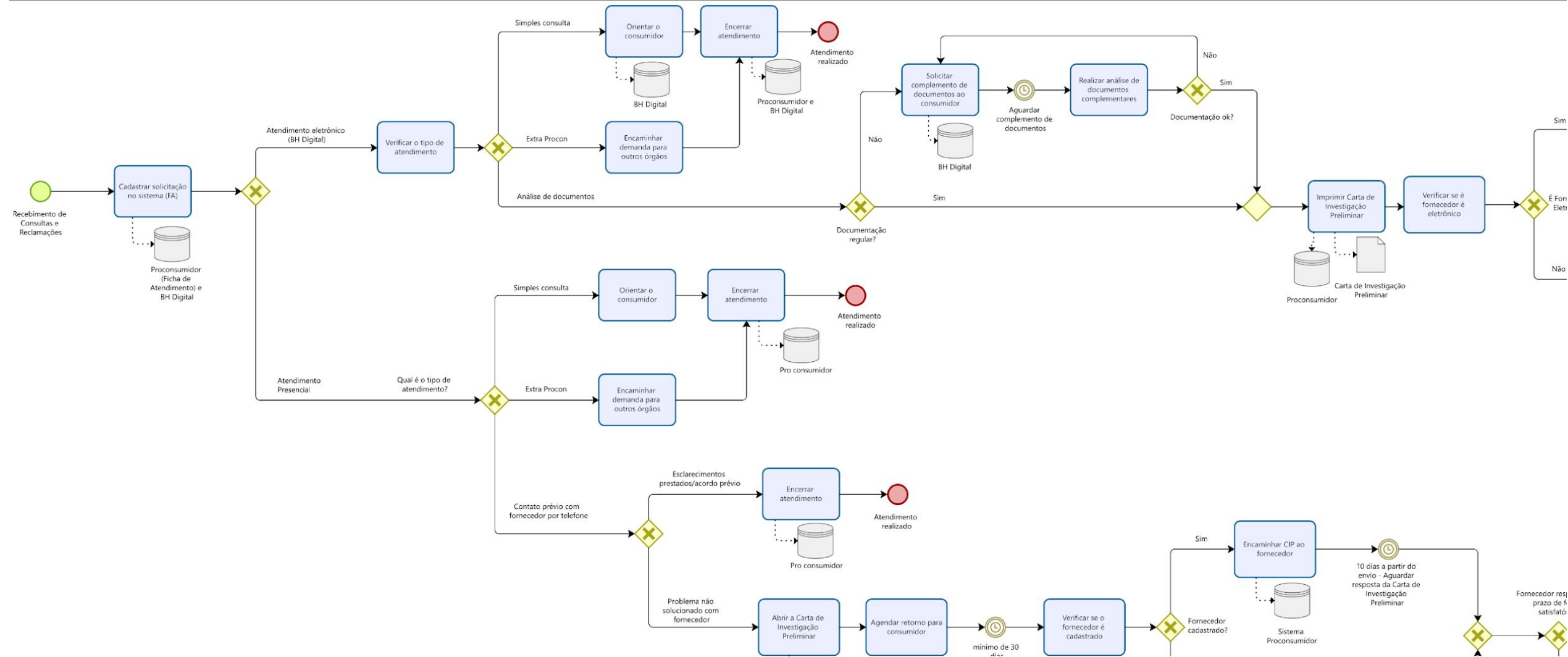
Nome do serviço	Igual	vazio
Data/Hora da criação (Da...	Maior que	vazio
Data/Hora da criação (Da...	Menor que	vazio
Fase de Atendimento Atual	Contido em	vazio
Dados > Situação de Ate...	Contido em	vazio
Tags	Contido em	vazio
Dados > Local de execuç...	Contido em	vazio
Solicitante	Igual	vazio
Responsável pela Execuç...	Igual	vazio
Dados > Abrir solicitação ...	Igual	vazio

+

Realidade do órgão

- Poucos servidores devidamente capacitados para o serviço que realizamos – somente 05 advogados (dois são da PGM) – e um grande número de estagiários;
- Demora no primeiro atendimento online (média de 40 a 60 dias);
- Para o atendimento virtual temos que trabalhar com dois sistemas.
- Processos físicos.

FLUXOGRAMA DO PROCON



USO DA IA

- Inteligência artificial como forma de melhoria nos procedimentos;
- Tecnologia para aprimorar o sistema que é utilizado;
- Mais rapidez nos atendimentos;
- Eliminação do processo físico (ser tudo digital).

Ana Paula Castro

Diretora do Procon Municipal

anap.castro@pbh.gov.br



**PREFEITURA
BELO HORIZONTE**

trabalho**energia**coração