



# Relatório Técnico

## Pesquisa Comportamental

### “Perfil do Consumidor que Procura o Procon-SP”

#### Introdução / Objetivo

No dia 15 de março comemoramos o dia do consumidor, para celebrarmos essa data tão especial, foi atualizada a pesquisa “Perfil do consumidor que procura o Procon-SP”, já que é de extrema importância a instituição conhecer seu público para melhor atendê-lo.

Dessa forma, o Núcleo de Pesquisas da Diretoria de Estudos e Pesquisas da Fundação Procon-SP efetuou pesquisa para verificar:

- perfil do consumidor (sexo/gênero, cor, faixa etária, escolaridade, faixa de renda mensal, portador de deficiência);
- como o consumidor tomou conhecimento da existência do Procon;
- se já fez reclamação (presencial e/ou online);
- se teve alguma dificuldade em registrar e/ou acompanhar a reclamação;
- se conhece os trabalhos de educação para o consumo (pesquisas, cartilhas, palestras, etc.);
- com que frequência visita o site;
- como avalia a acessibilidade, conteúdo e layout das informações do site;
- se conhece outros postos de atendimento presencial do Procon-SP.

A atualização do perfil do consumidor que procura o Procon-SP é essencial tanto para os trabalhos de orientação quanto para os de educação para o consumo. Avaliação do consumidor será de grande valia para promover melhorias dos canais de atendimento e site da instituição.

#### Metodologia

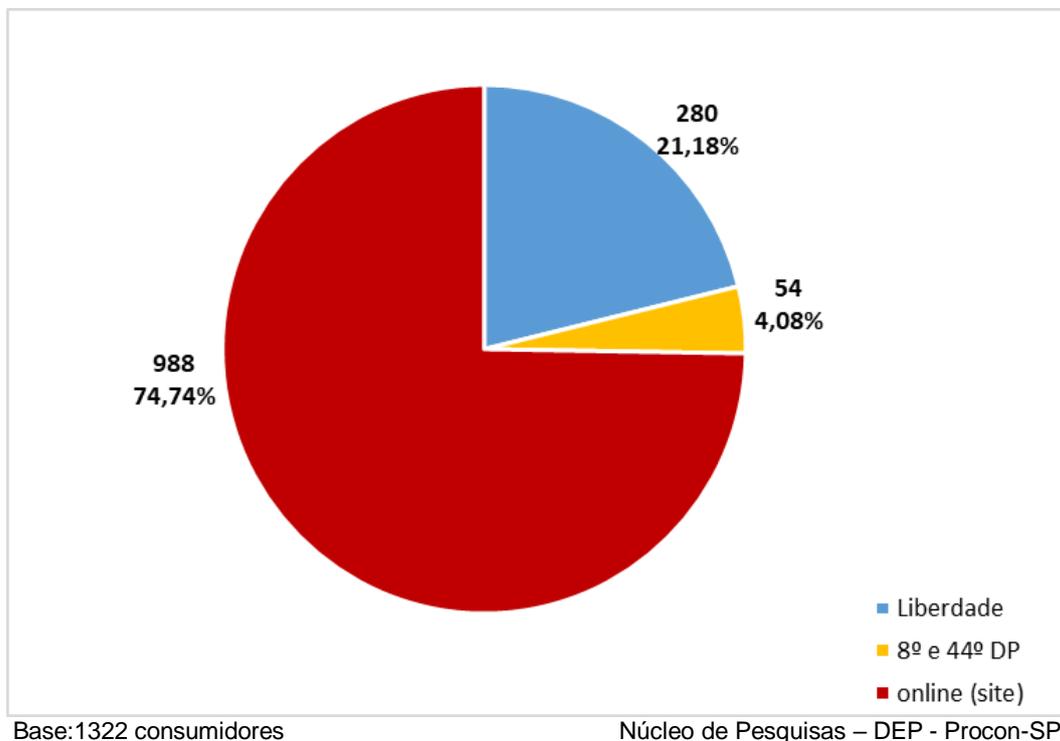
Foram entrevistados consumidores que se dirigiram aos Postos de Atendimento Pessoal da Liberdade, dos Distritos Policiais (8º DP – Belenzinho e 44º DP Guaianases) e, os que acessaram à pesquisa no site da Fundação Procon-SP<sup>1</sup>.

Os questionários das pesquisas foram estruturados com questões de múltipla escolha. Responderam à pesquisa 1322 pessoas (988 do site, 280 do posto de atendimento pessoal da Liberdade e 54 dos Distritos Policiais).

<sup>1</sup> as pesquisas presenciais no Posto de Atendimento da Liberdade foram realizadas nos dias 28/01, 29/01, 30/01, 03/02, 04/02 e 06/02/25. Nos Distritos Policiais as entrevistas foram nos dias 03/02, 04/02 e 06/02/25. A pesquisa ficou disponível no site no período de 22/01 a 07/02/25. Foram escolhidos esses Distritos Policiais, pois de acordo com informações da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, esses são os que mais recebem atendimento do Procon.



## Número Total de Entrevistados Online e Postos de Atendimento Pessoal



A seguir os resultados.

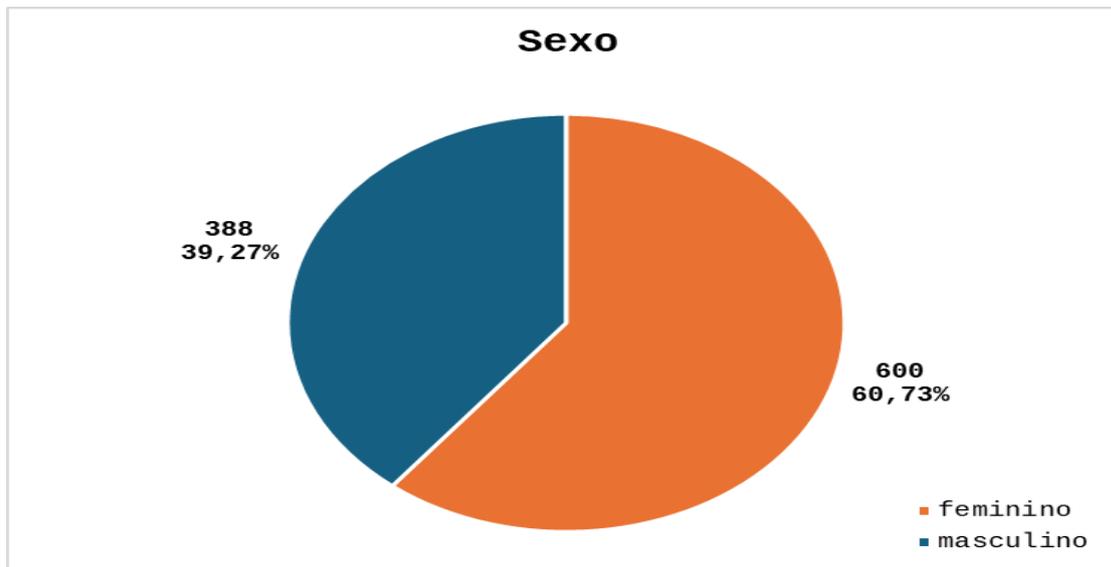


## Resultados

### Perfil dos Entrevistados

#### 1- Sexo

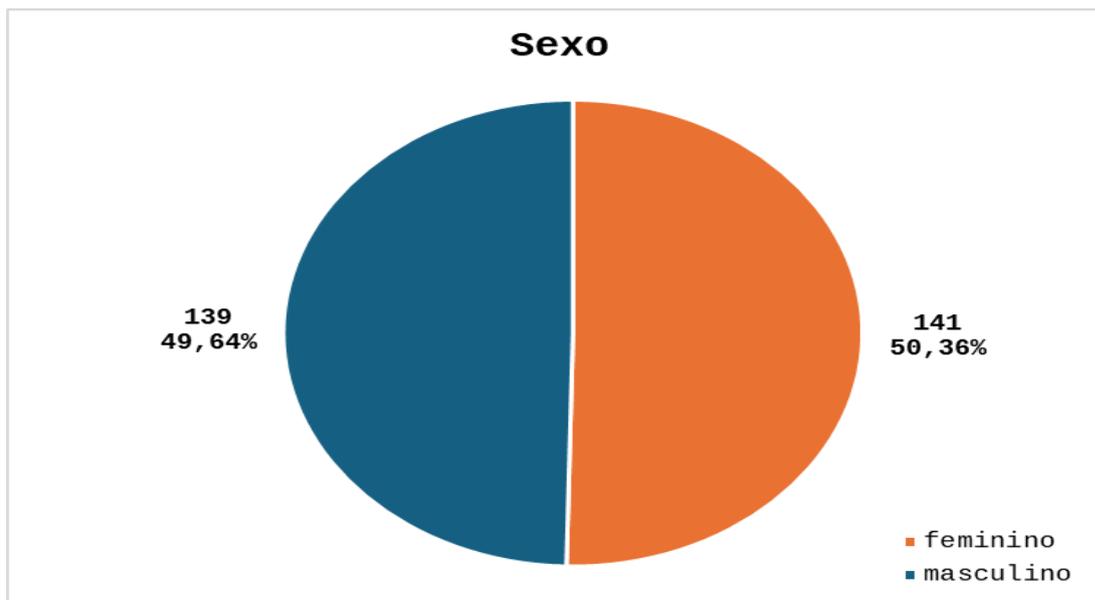
##### 1.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

##### 1.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

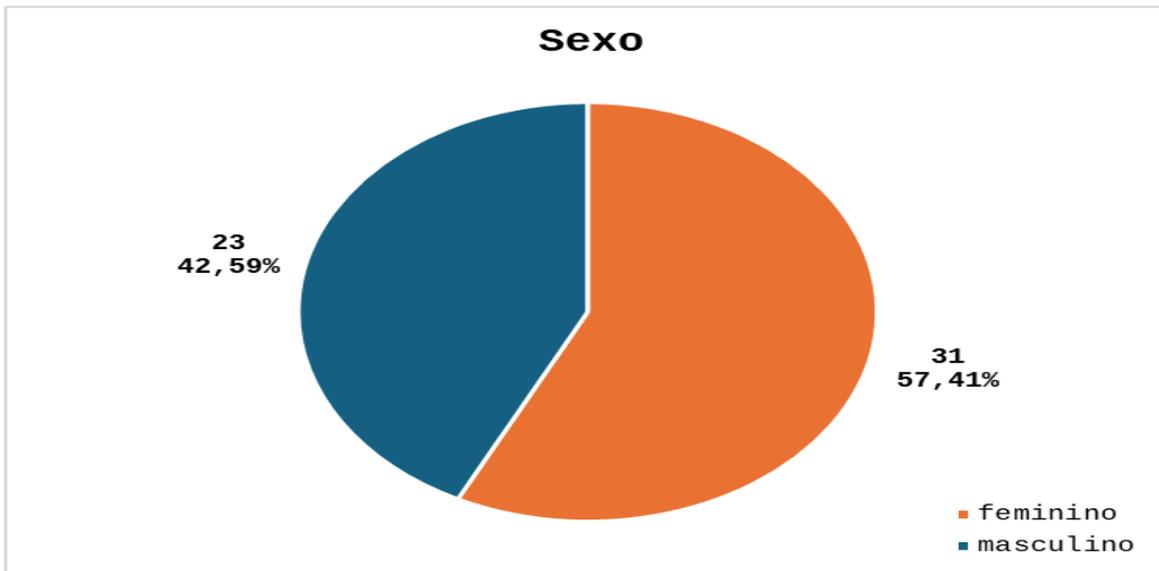


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



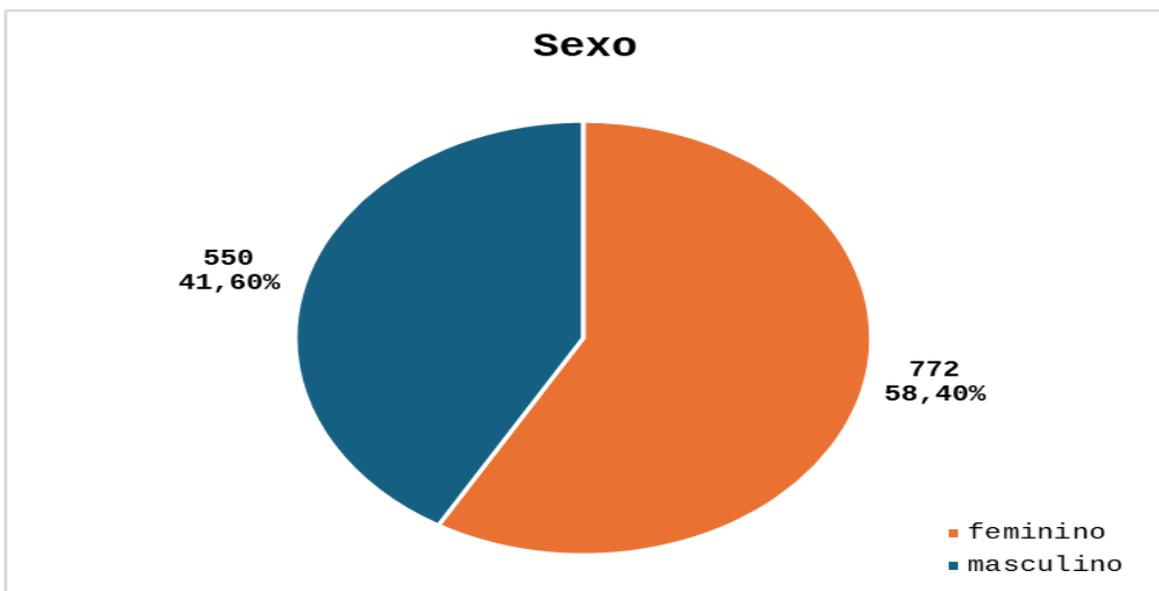
1.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

1.4- Total

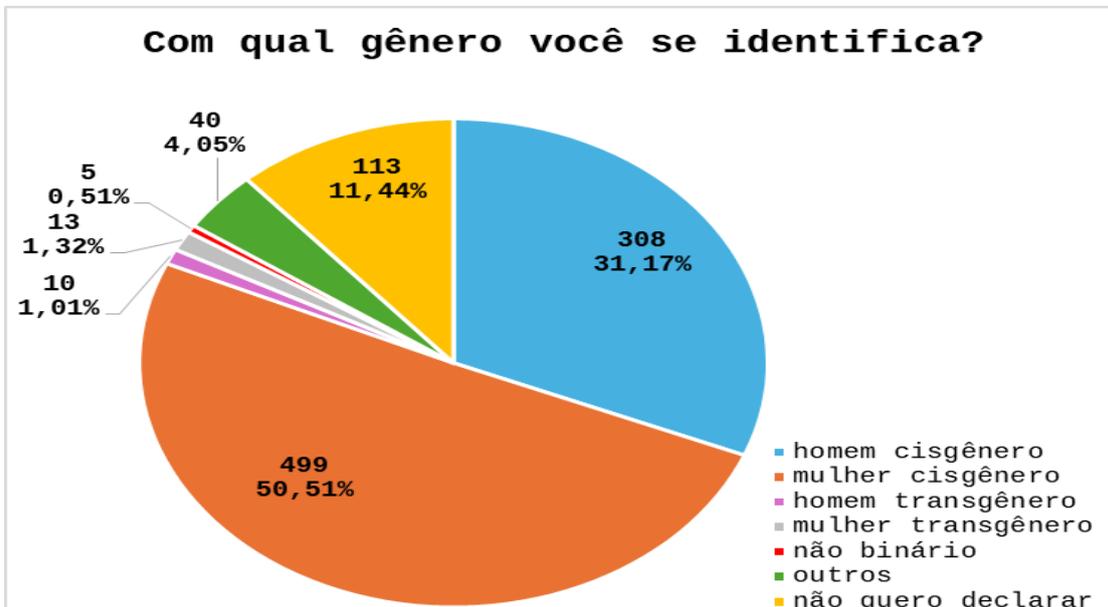


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 2- Gênero

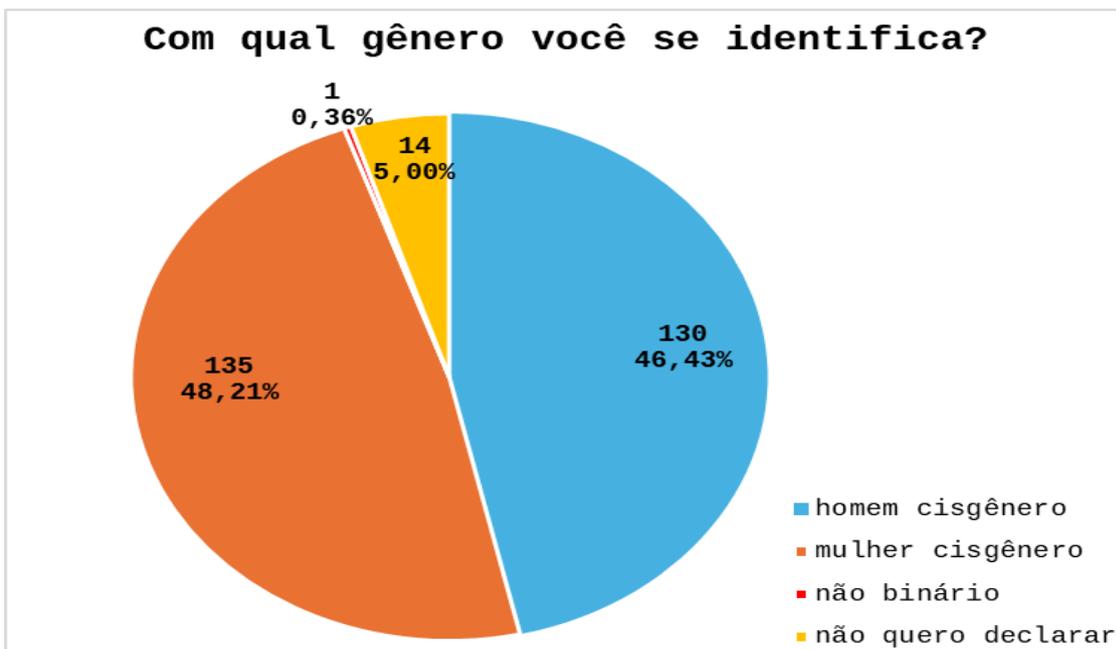
### 2.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

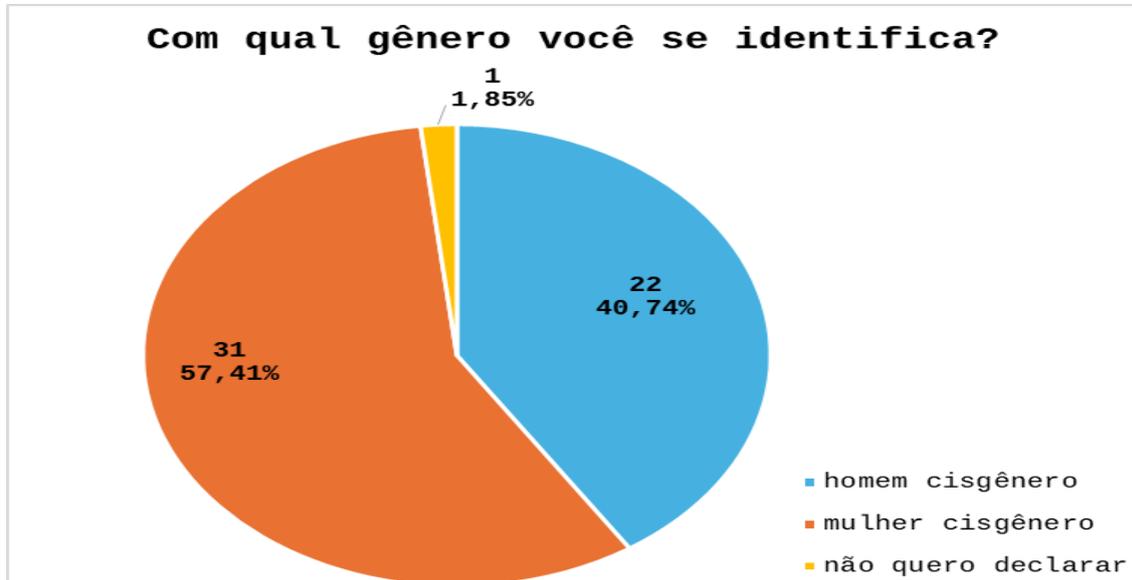
### 2.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

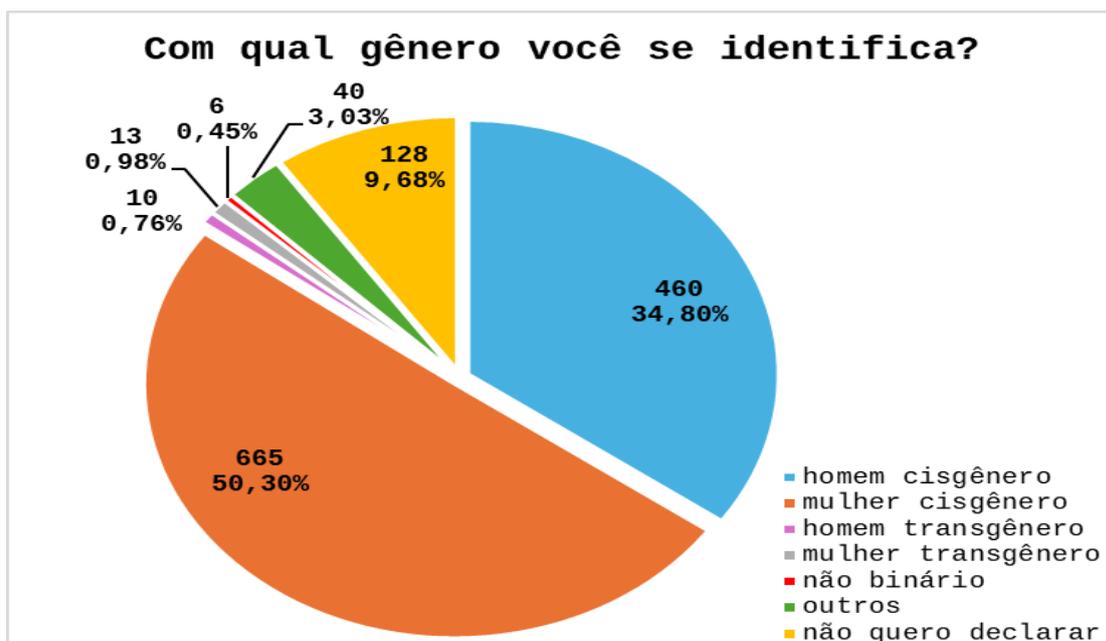
### 2.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 2.4- Total

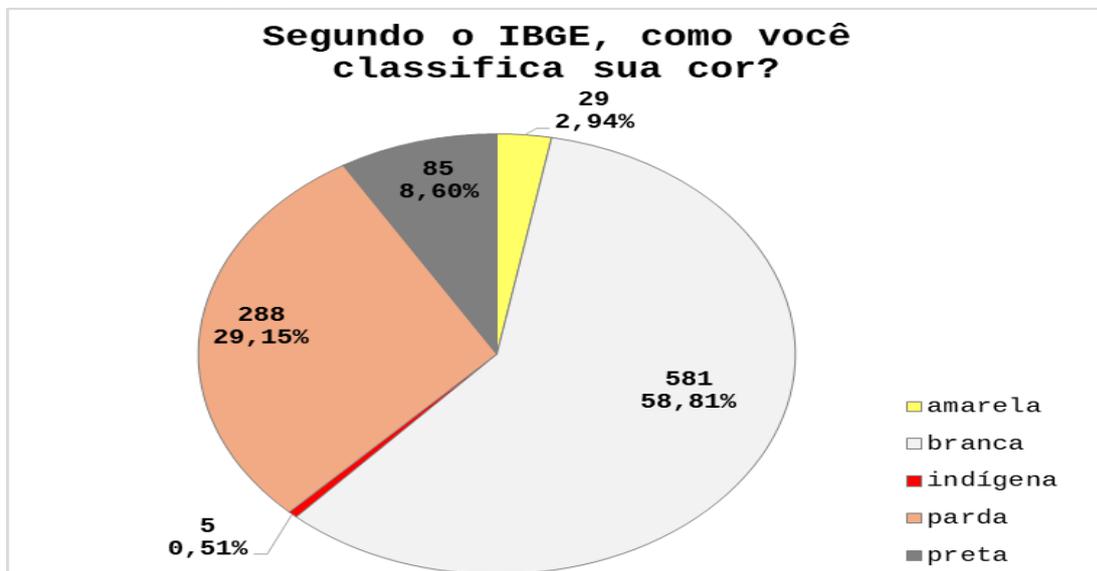


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 3- Cor

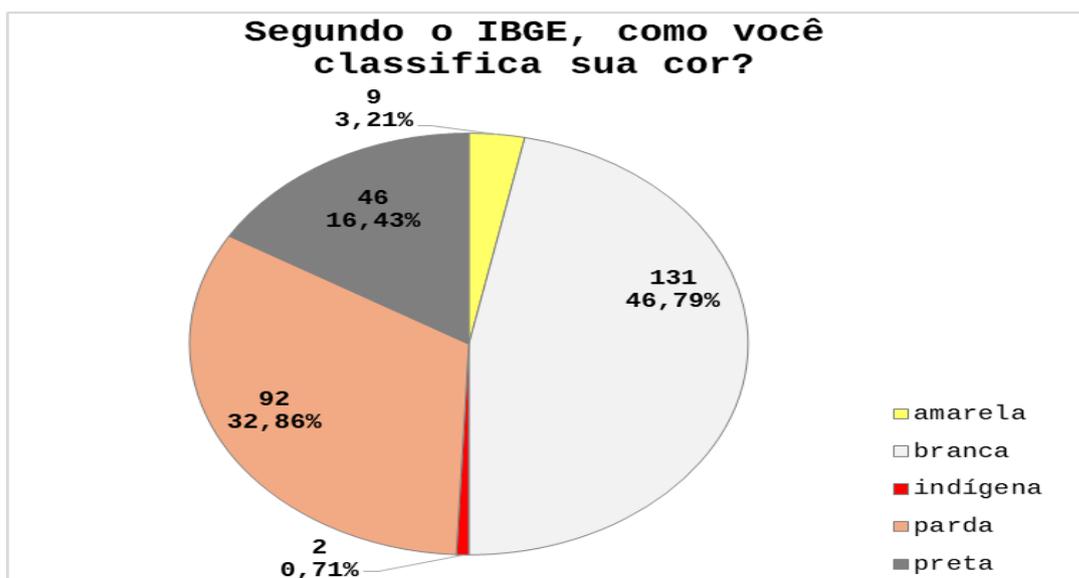
#### 3.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

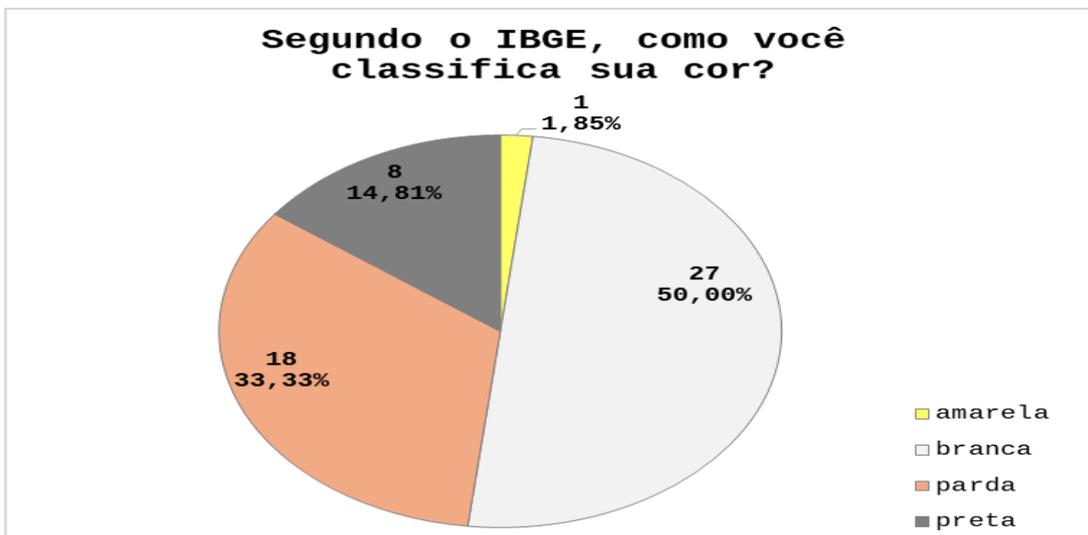
#### 3.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

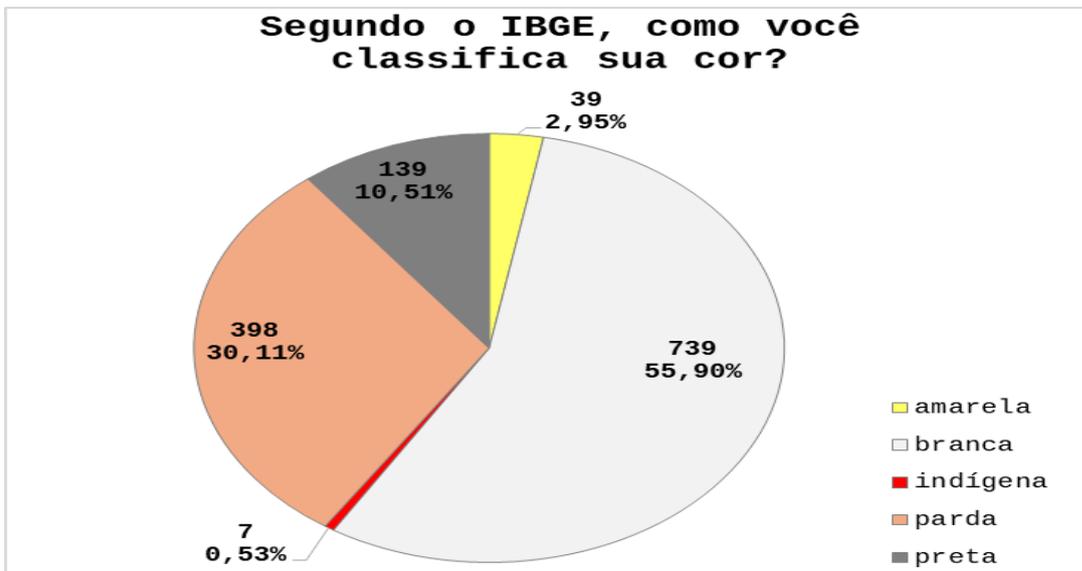
### 3.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 3.4- Total

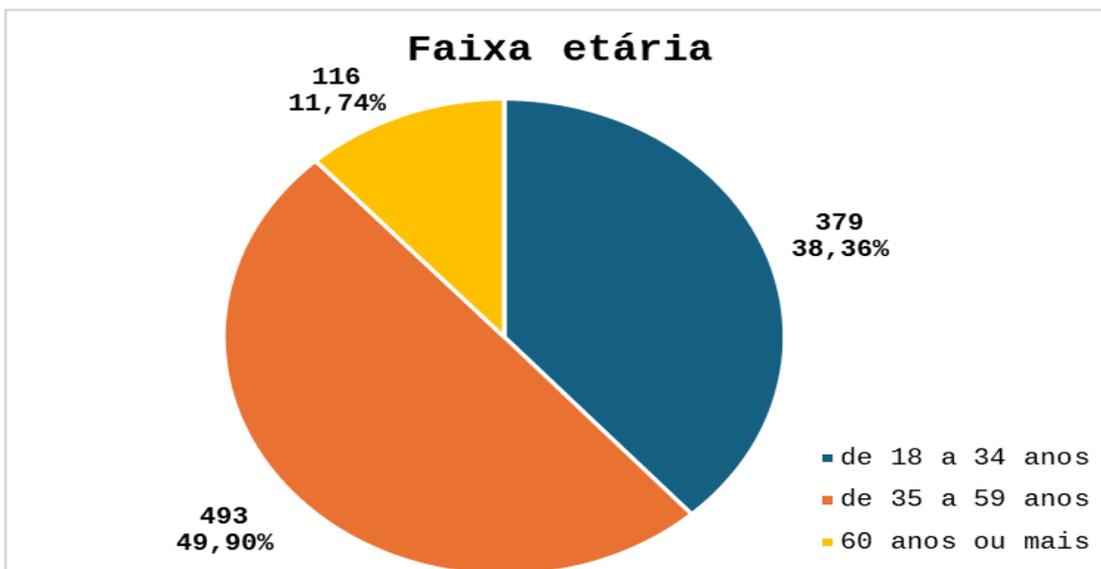


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 4- Faixa Etária

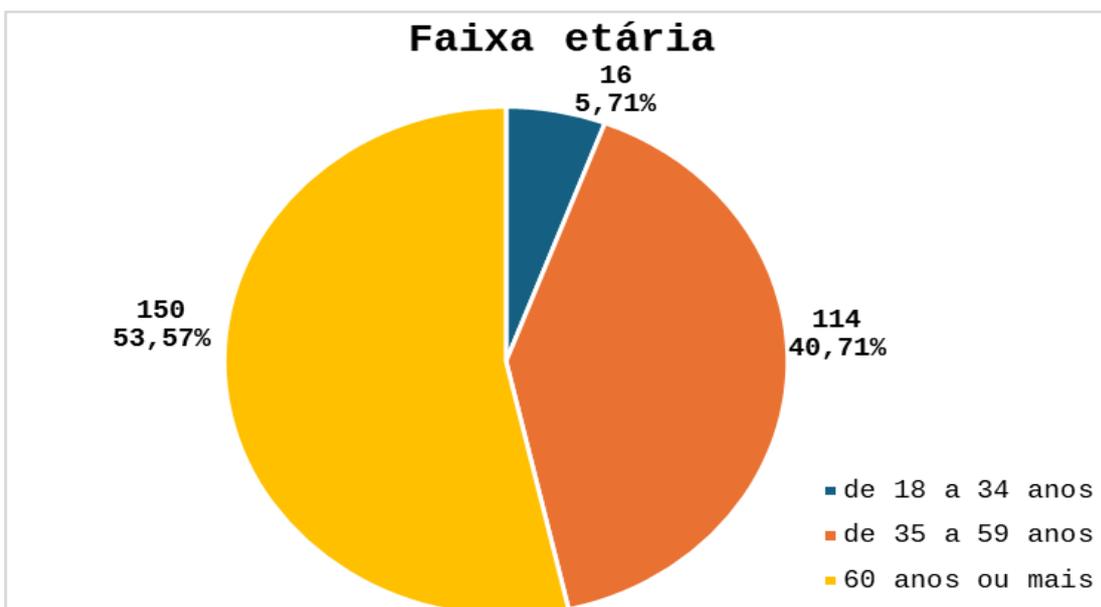
### 4.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 4.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

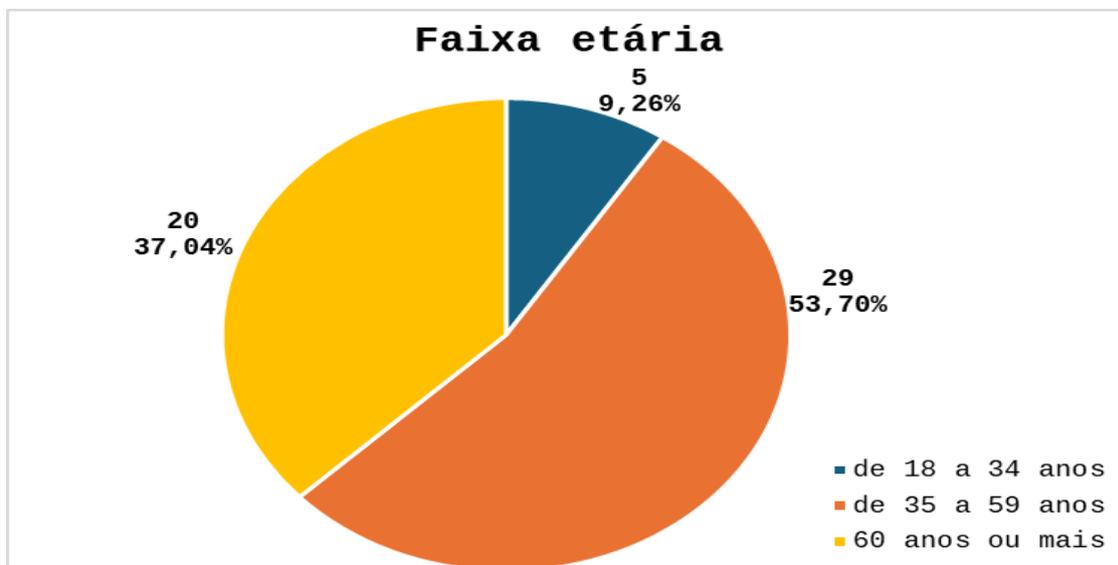


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



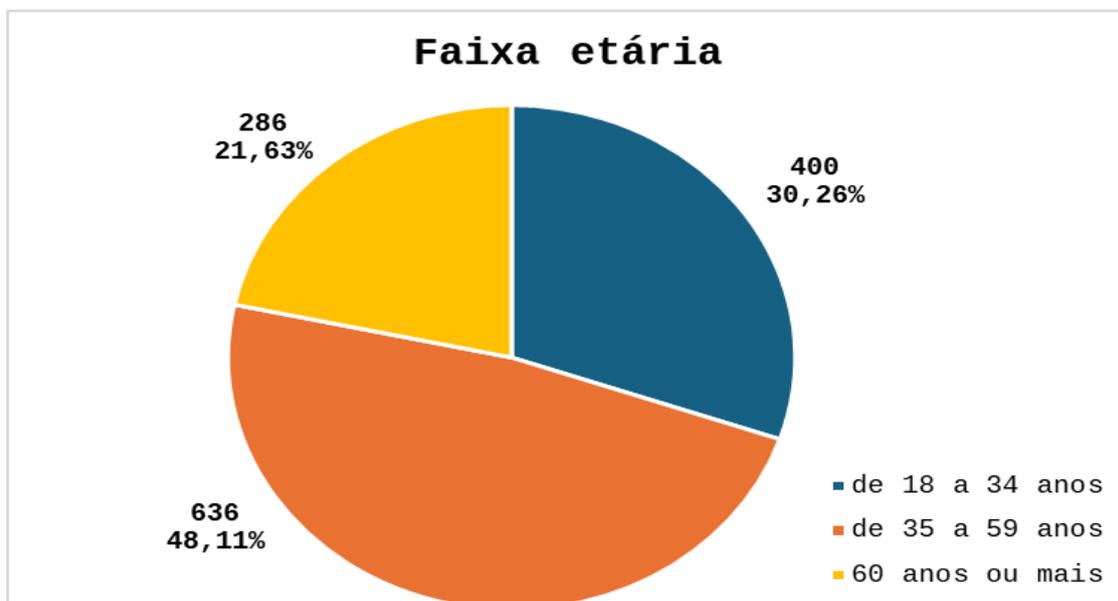
#### 4.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

#### 4.4- Total

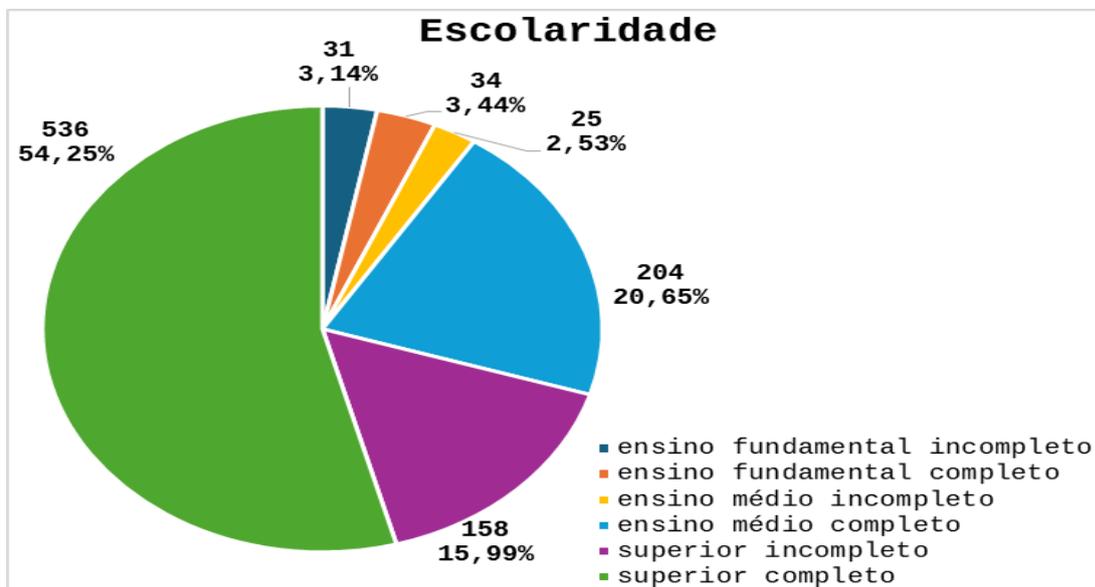


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 5- Escolaridade

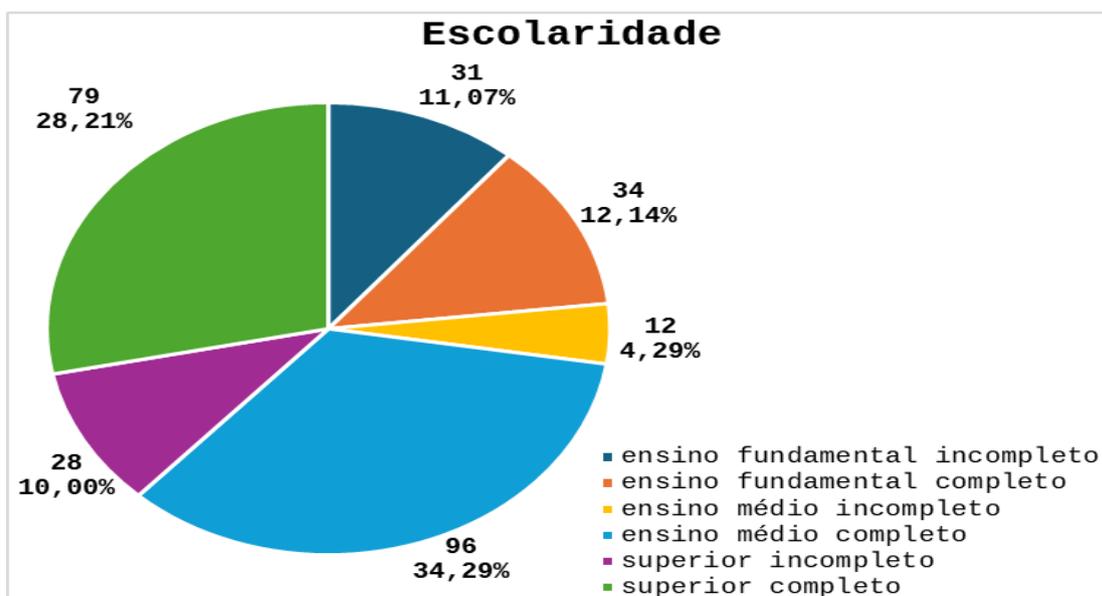
### 5.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

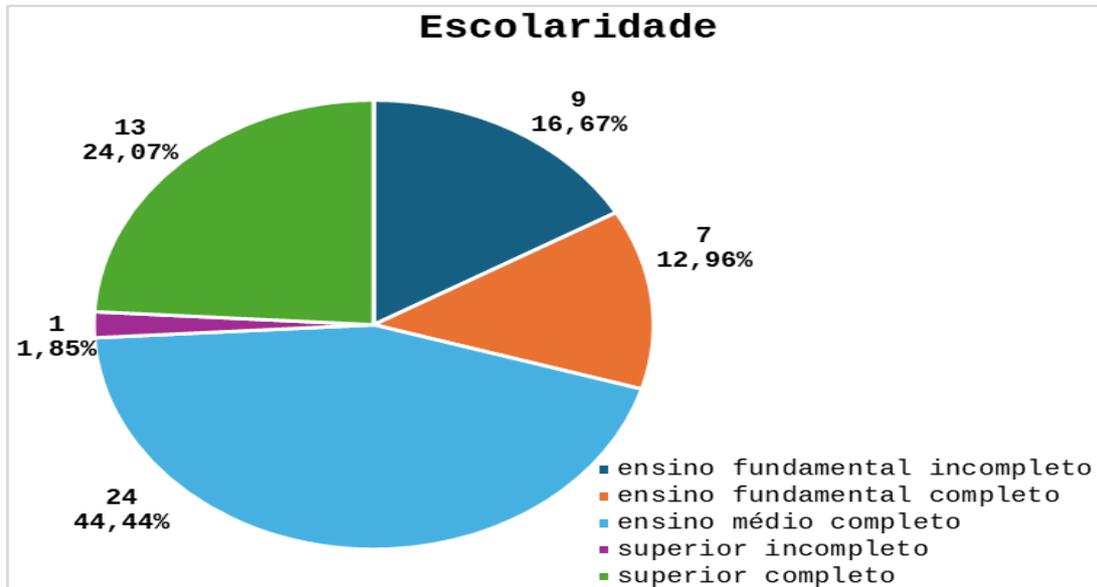
### 5.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

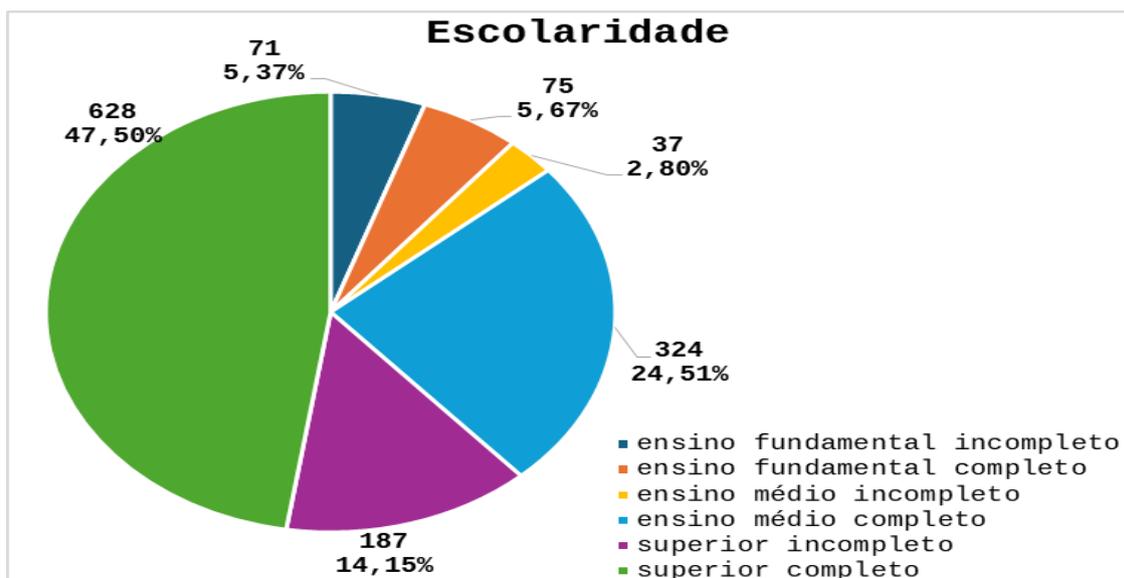
### 5.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 5.4- Total

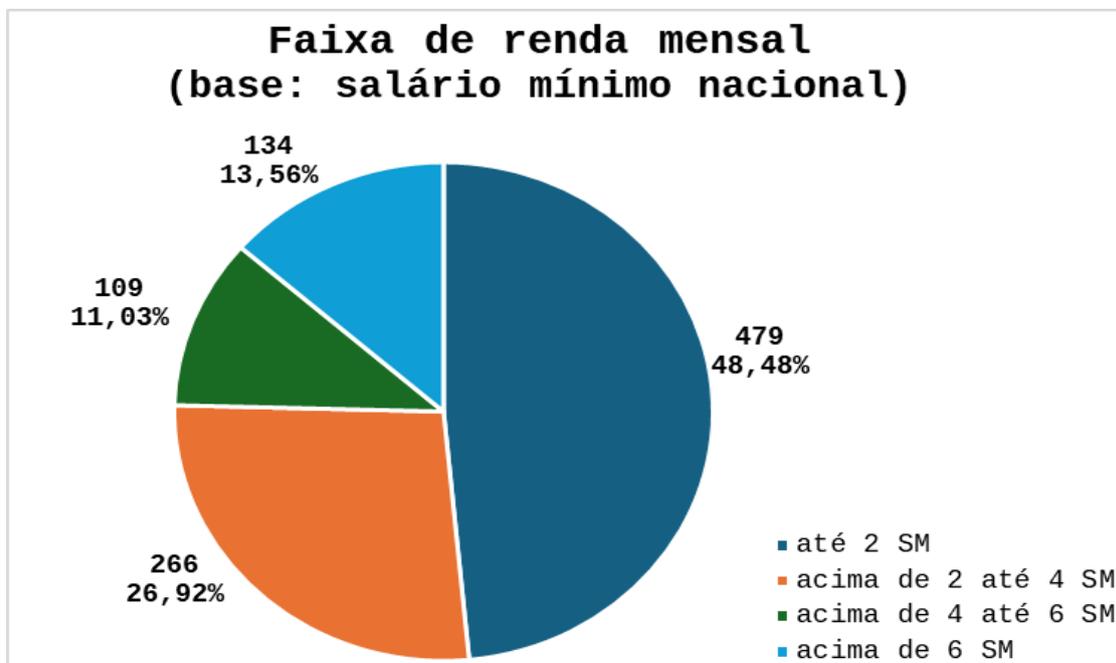


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 6- Faixa de Renda

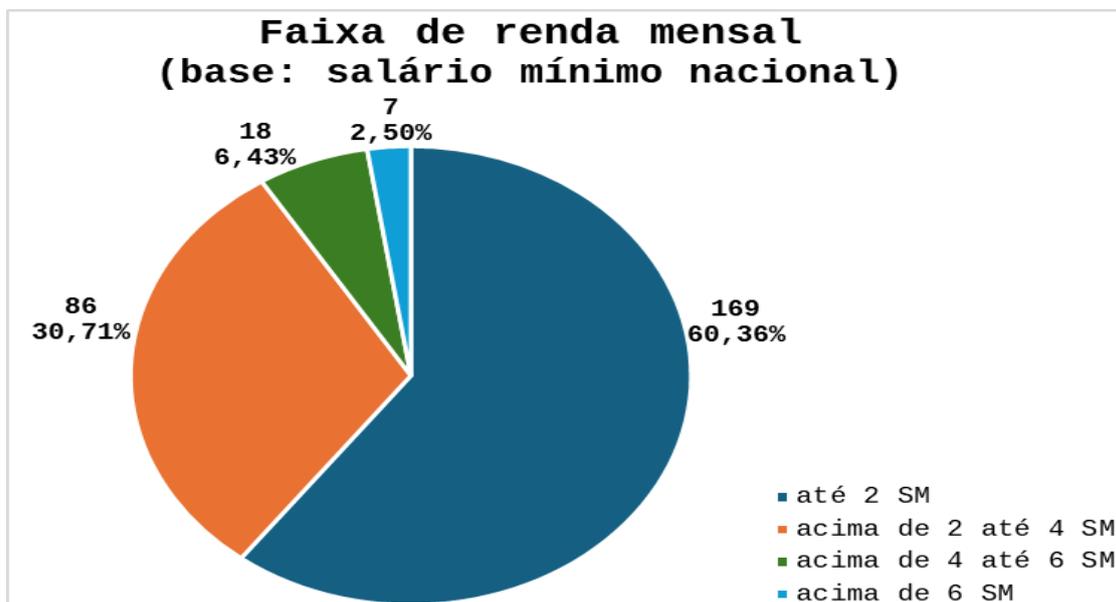
### 6.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 6.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

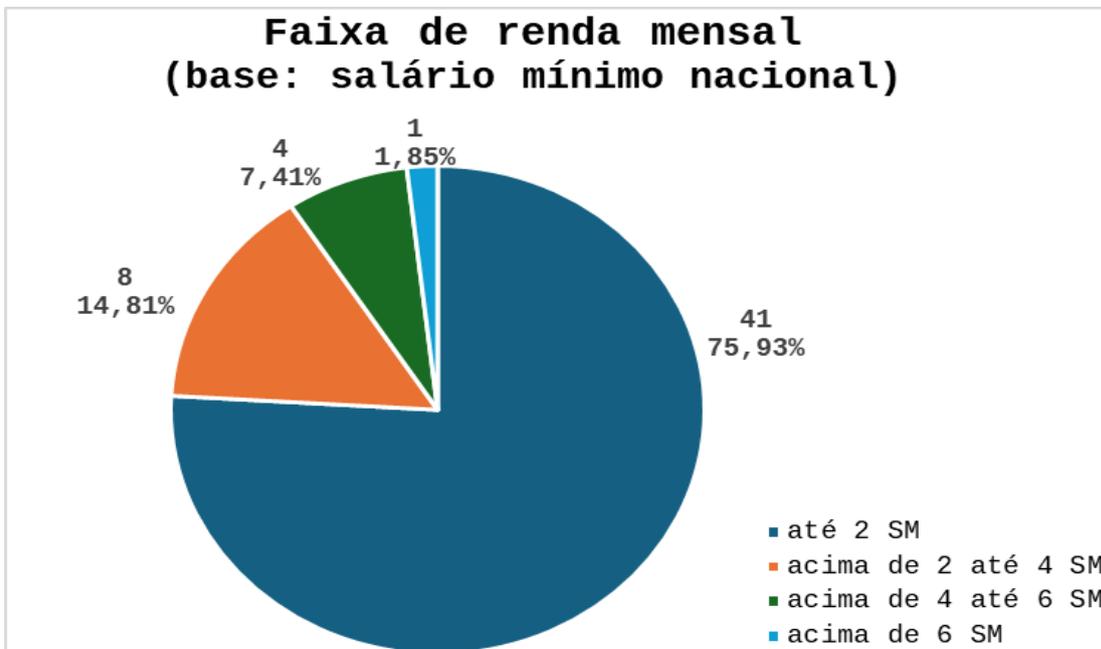


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



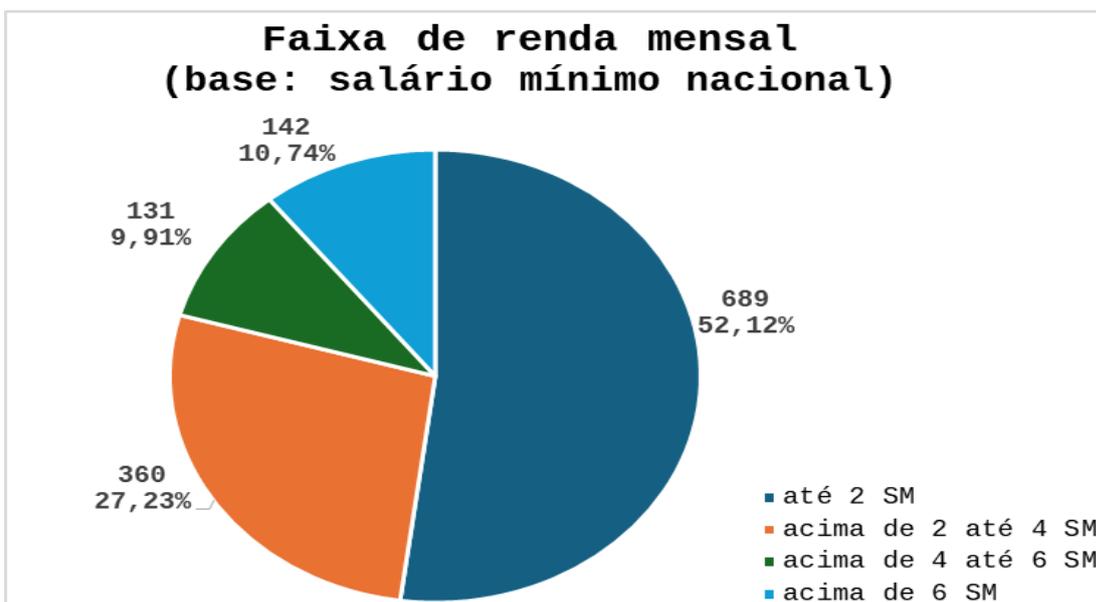
### 6.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 6.4- Total

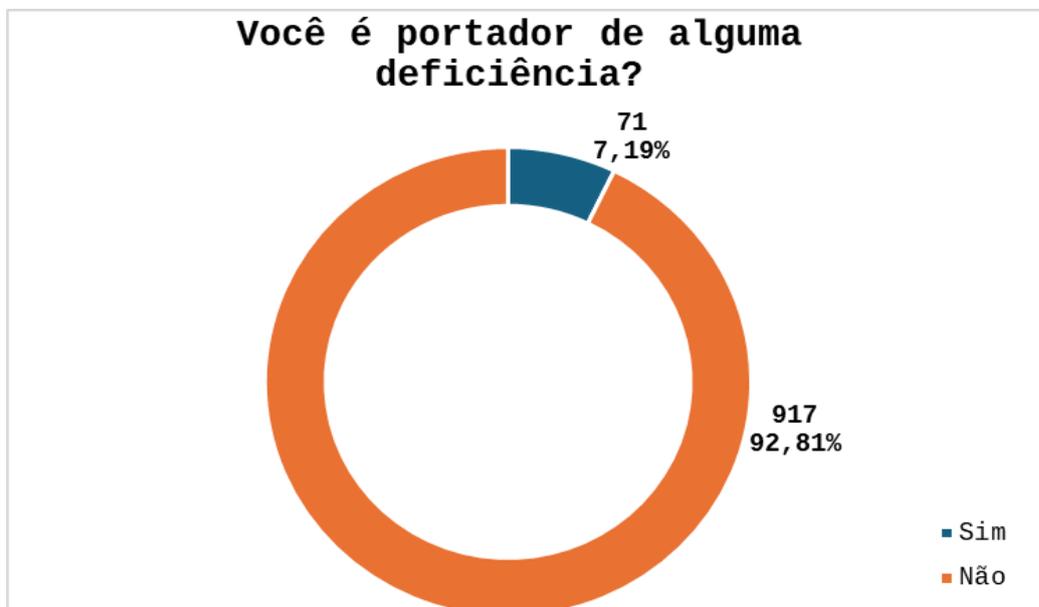


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 7- Portador de Deficiência

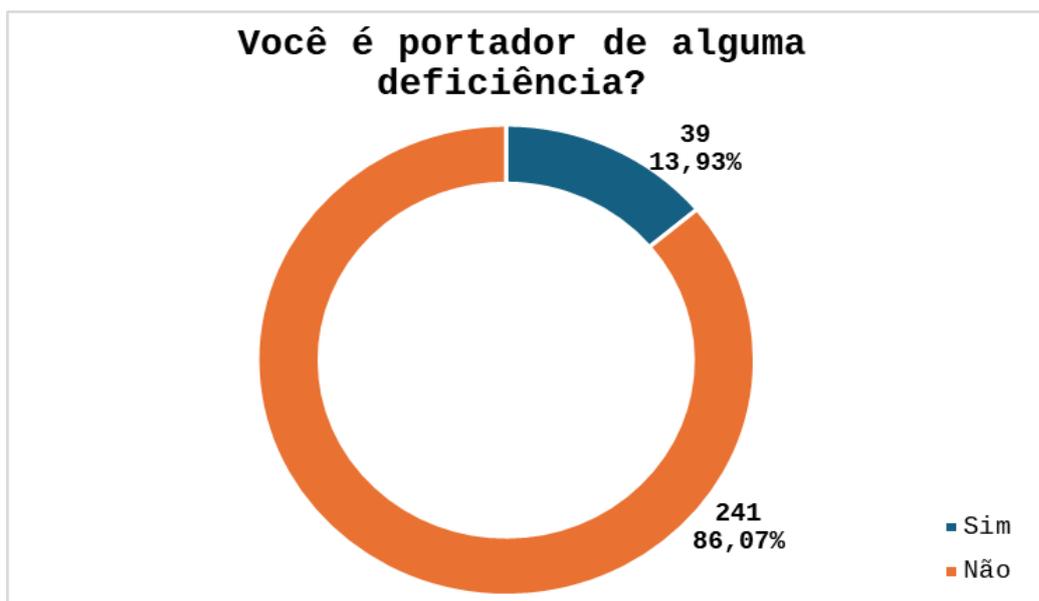
### 7.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 7.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

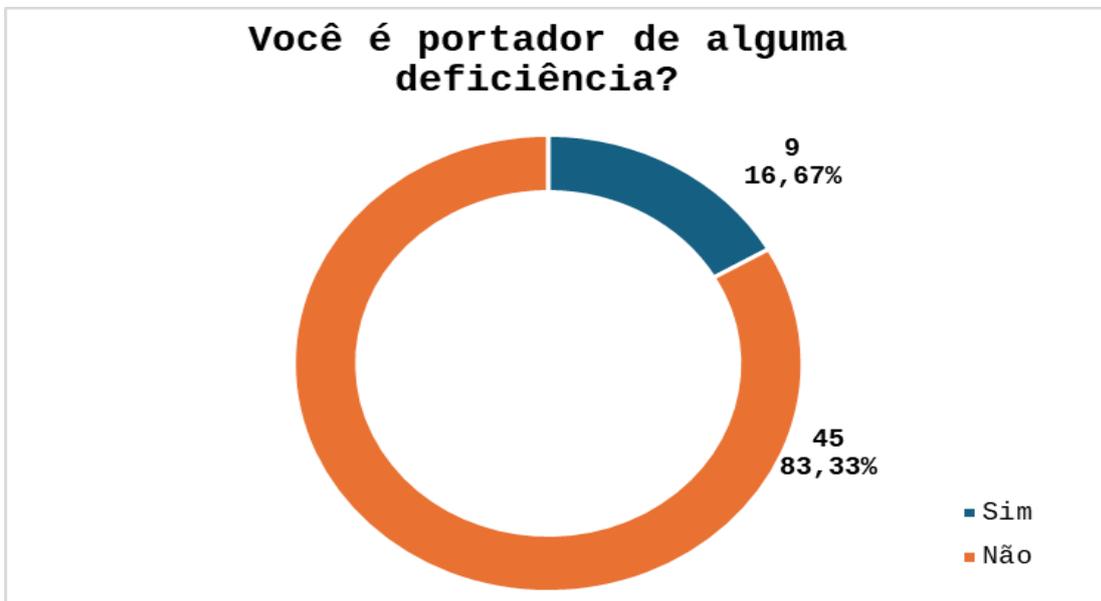


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



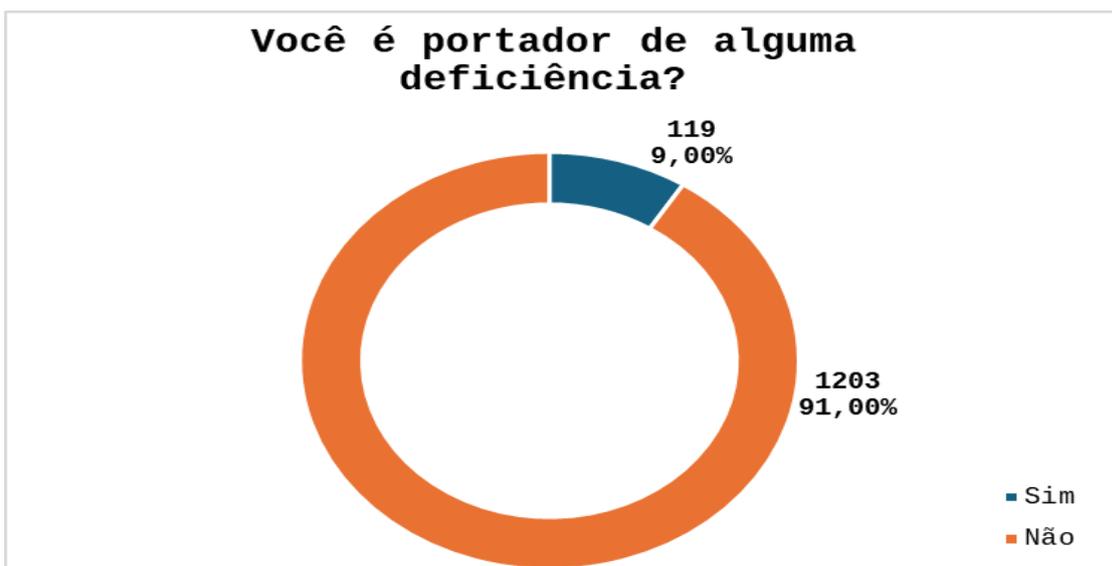
7.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

7.4- Total

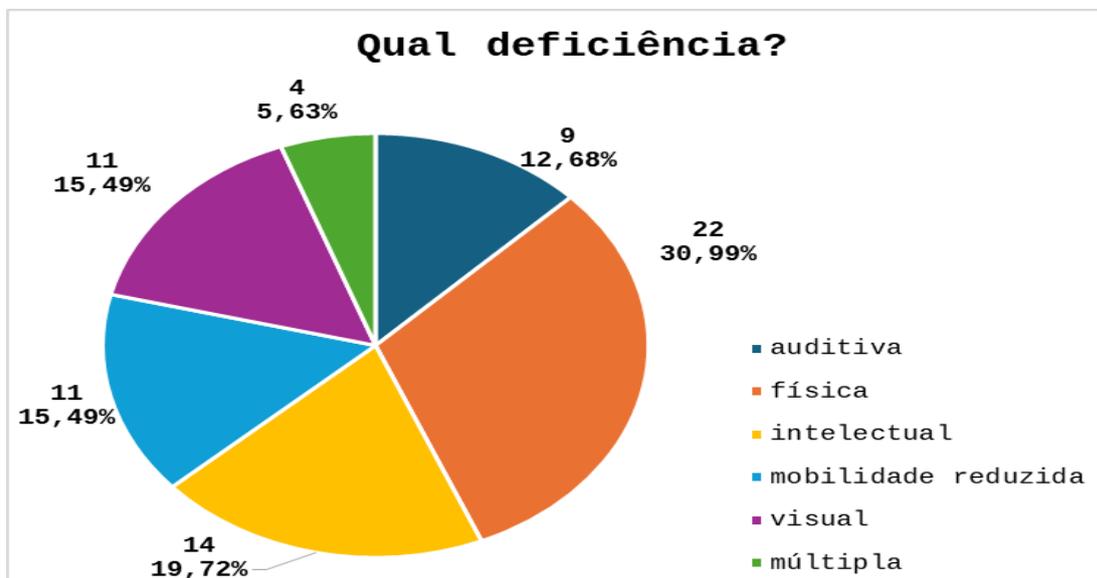


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 8- Tipo de Deficiência

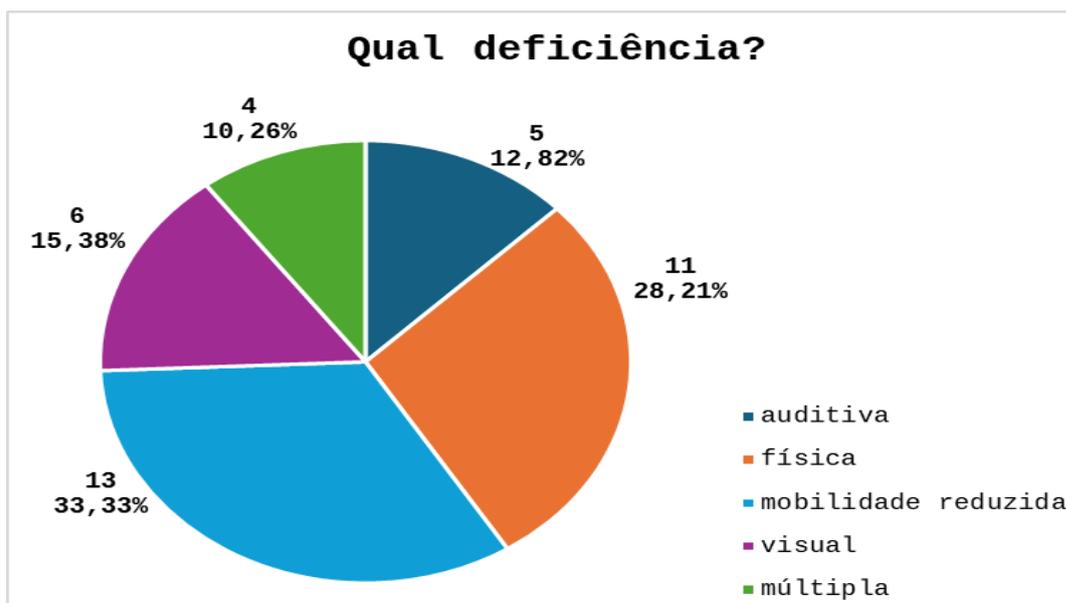
### 8.1- Online (site)



Base: 71 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

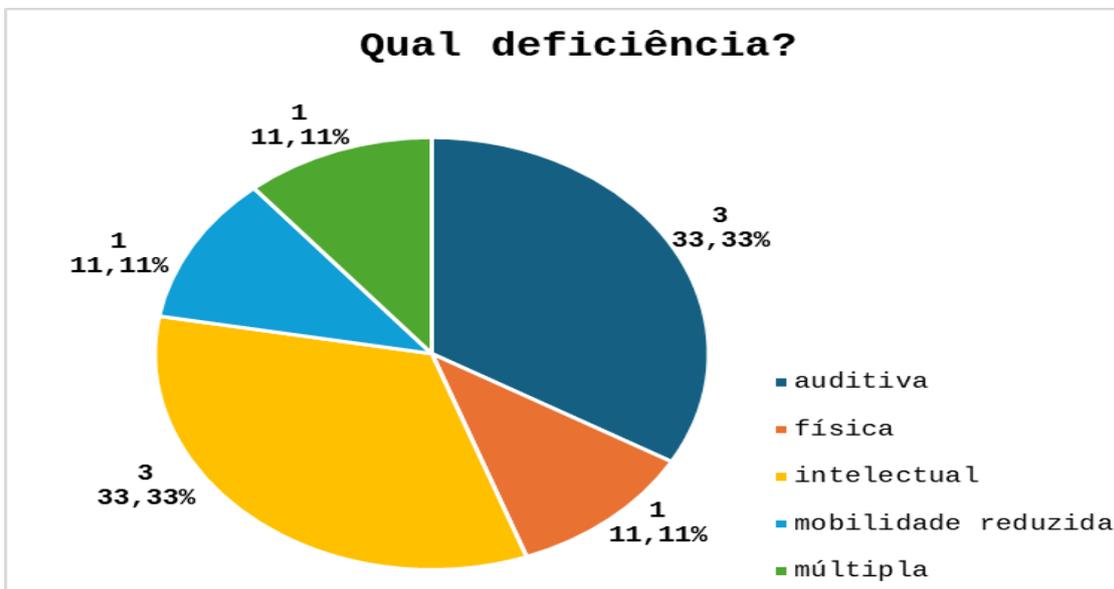
### 8.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 39 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

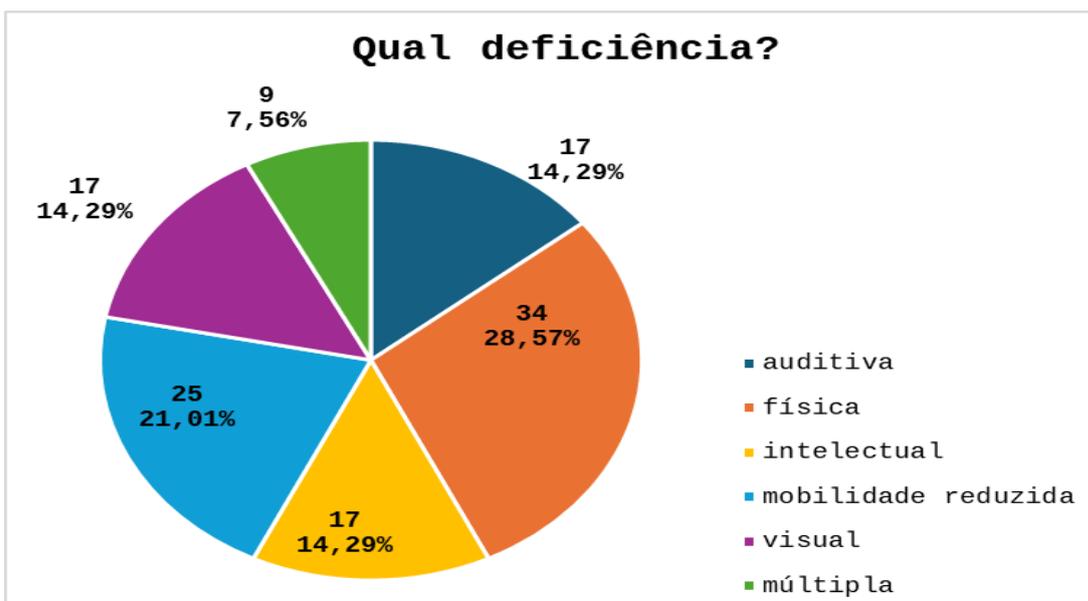
### 8.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 9 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### Total



Base: 119 consumidores

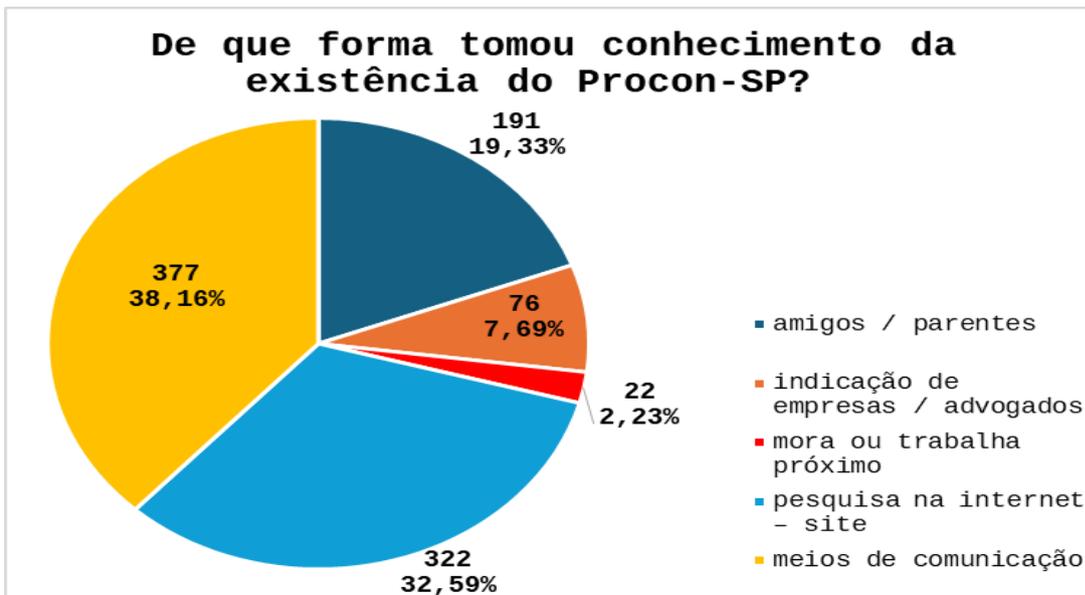
Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



## Sobre trabalhos do Procon-SP

### 9- Como soube do Procon-SP

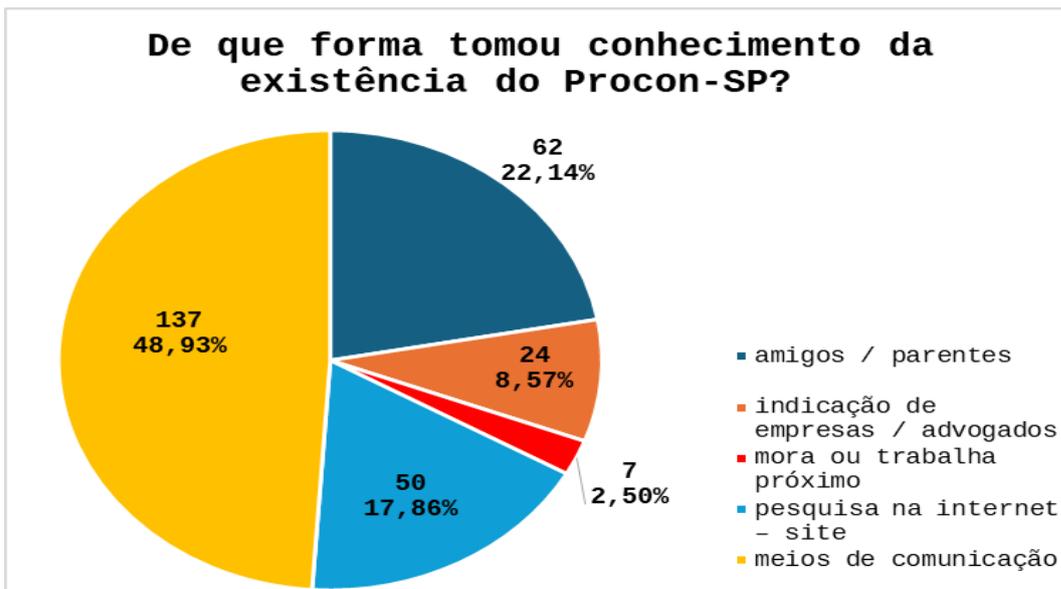
#### 9.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

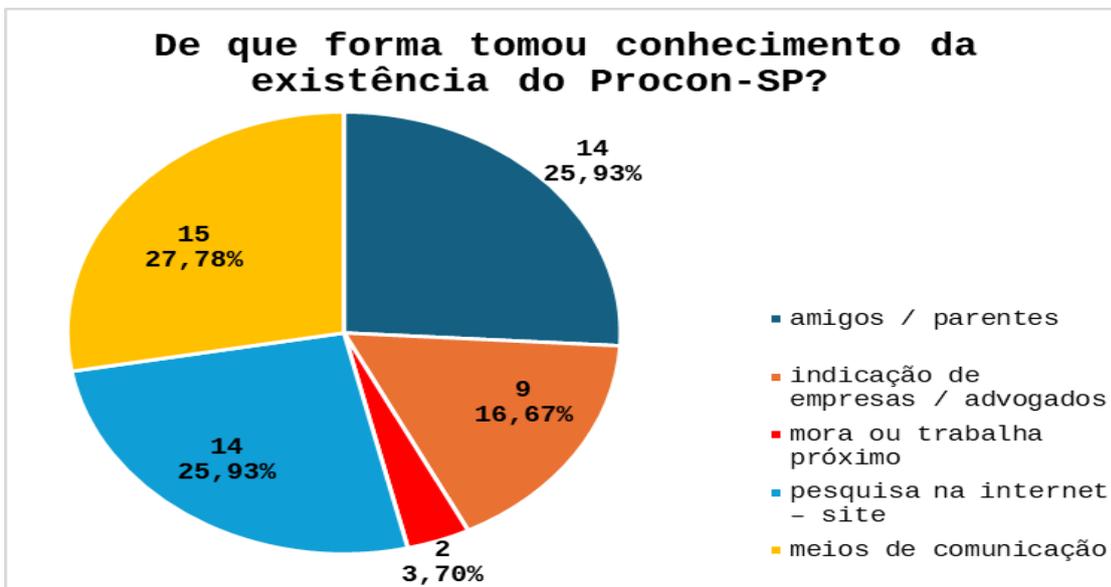
#### 9.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

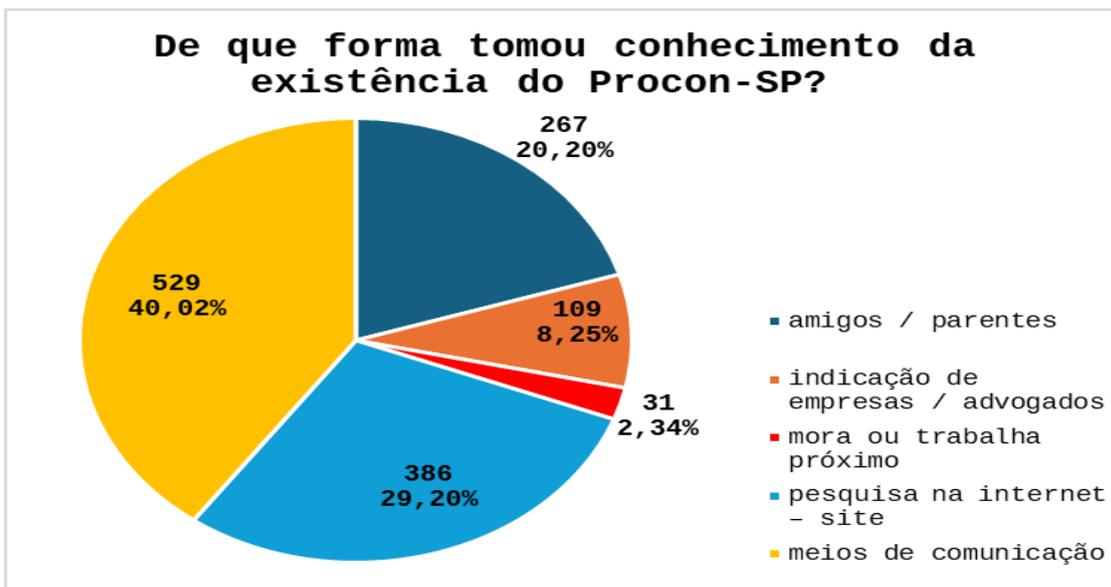
### 9.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 9.4- Total

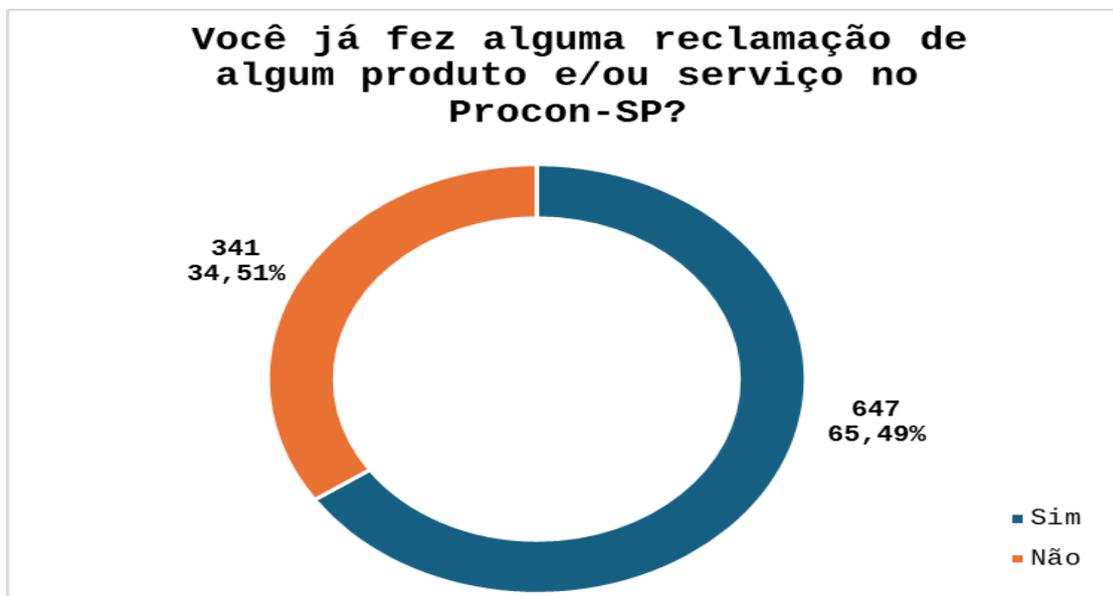


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 10- Acesso à reclamação

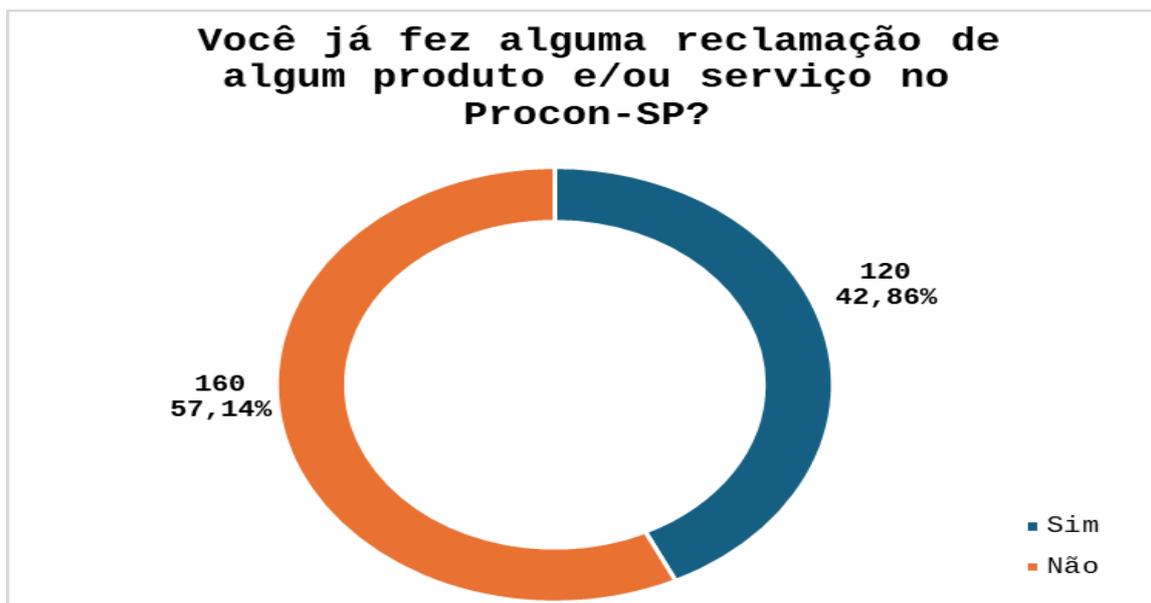
### 10.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 10.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

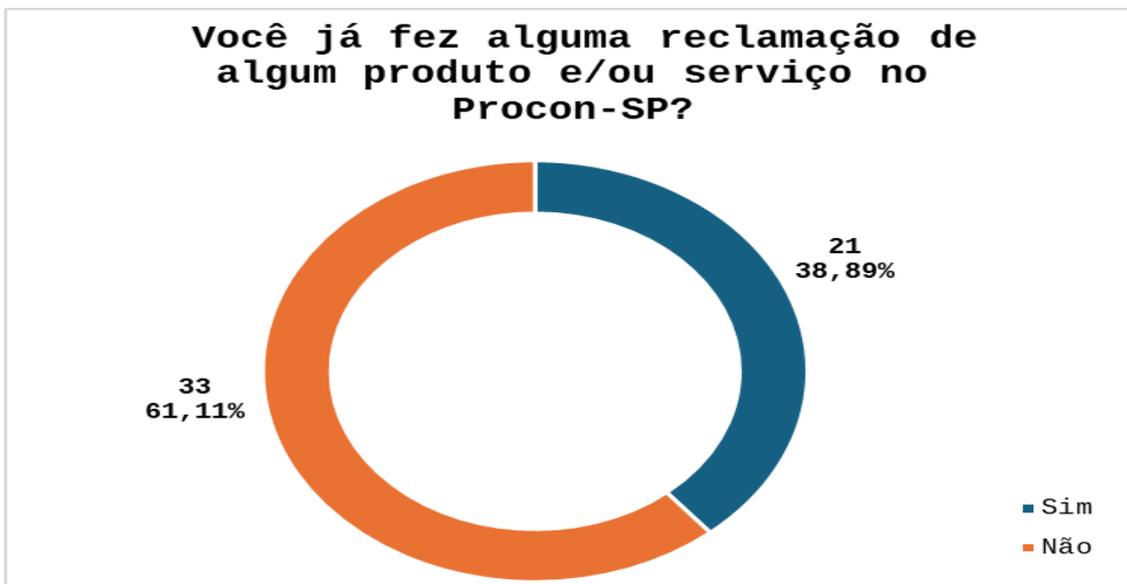


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



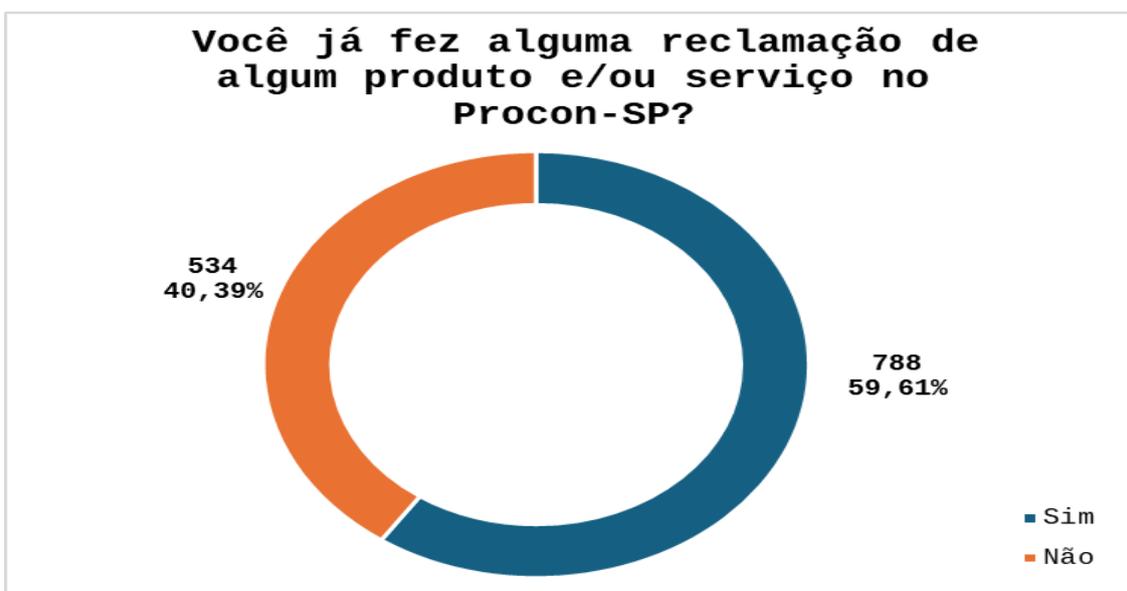
10.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

10.4- Total

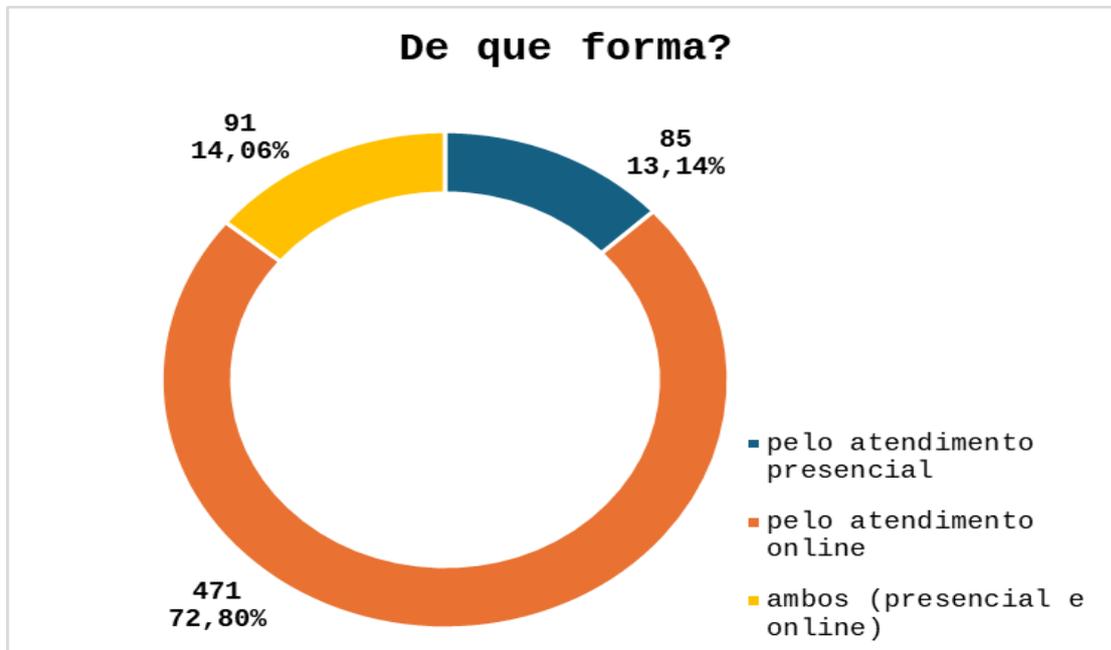


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 11- Canal de atendimento

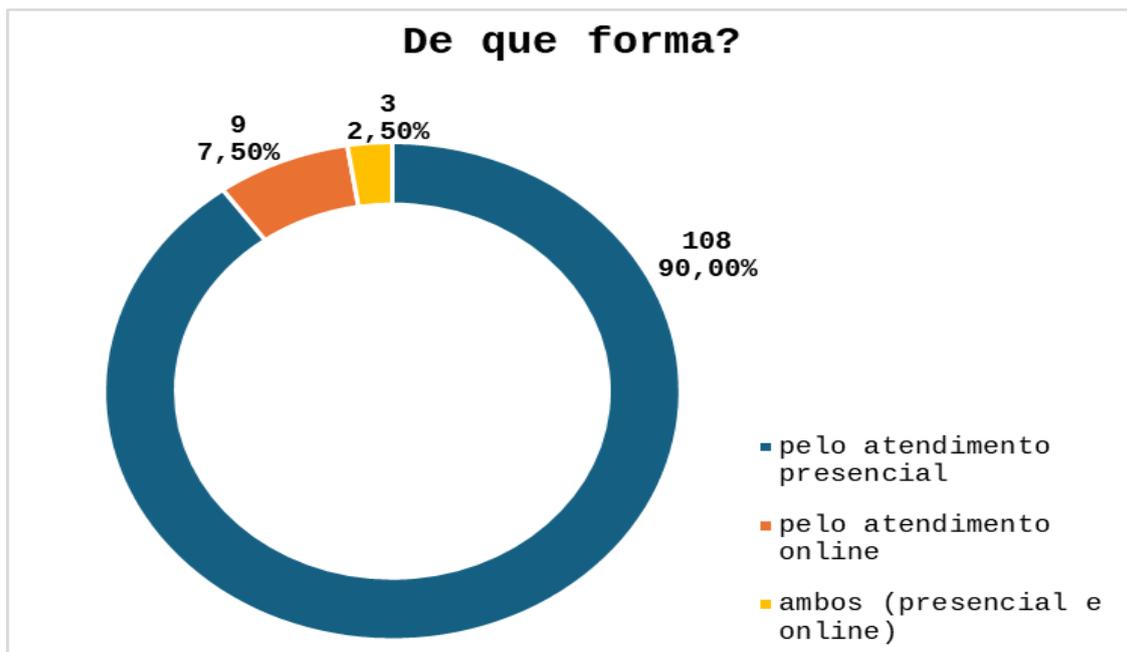
### 11.1- Online (site)



Base: 647 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

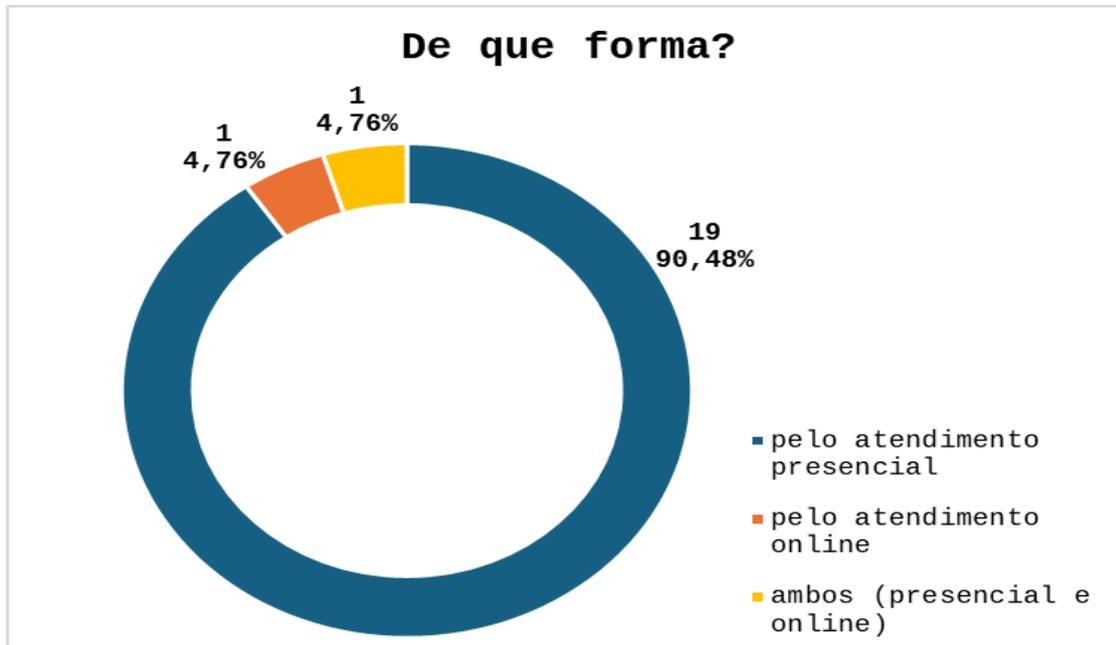
### 11.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 120 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

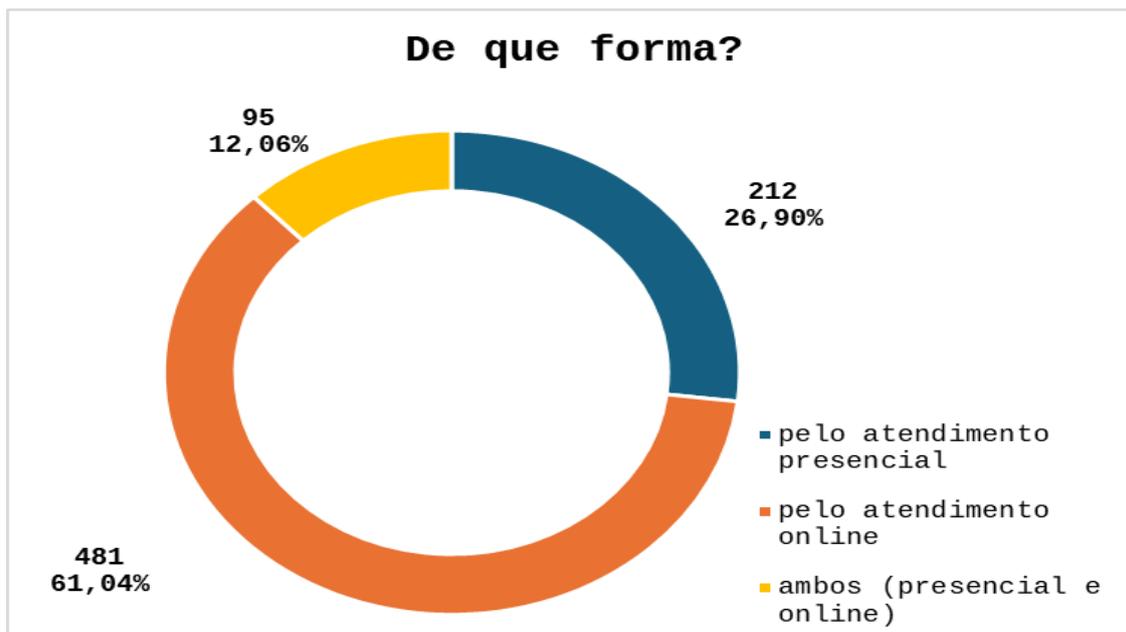
### 11.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 21 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 11.4- Total

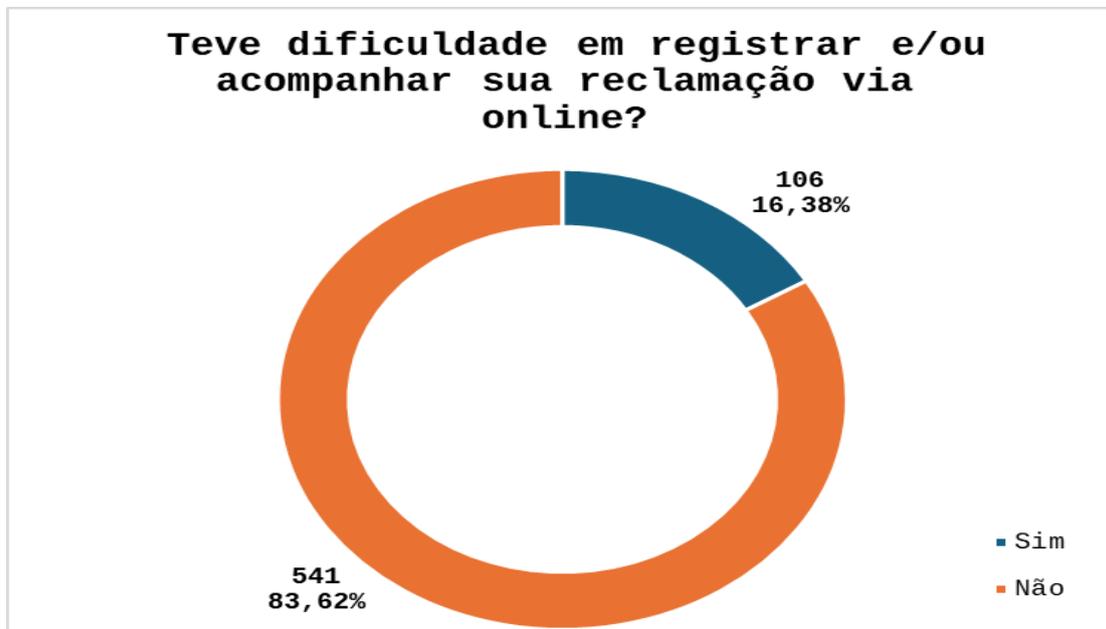


Base: 788 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 12- Quanto ao registro e acompanhamento da reclamação

### 12.1- Online (site)



Base: 647 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 12.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 120 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



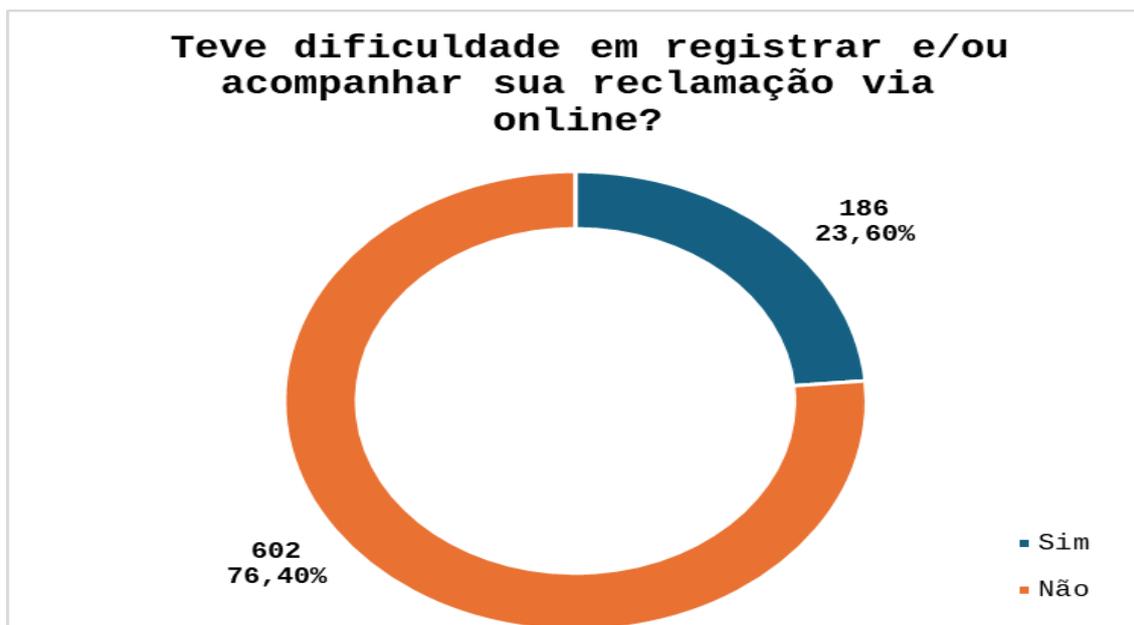
12.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 21 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

12.4- Total



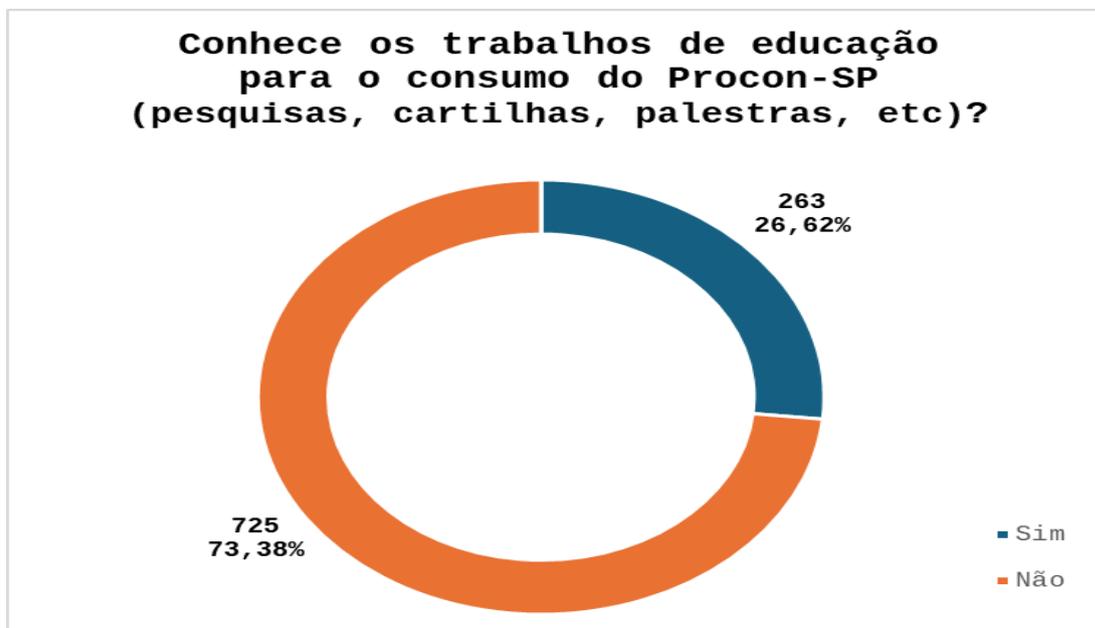
Base: 788 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



### 13- Conhecimento dos trabalhos de educação para o consumo

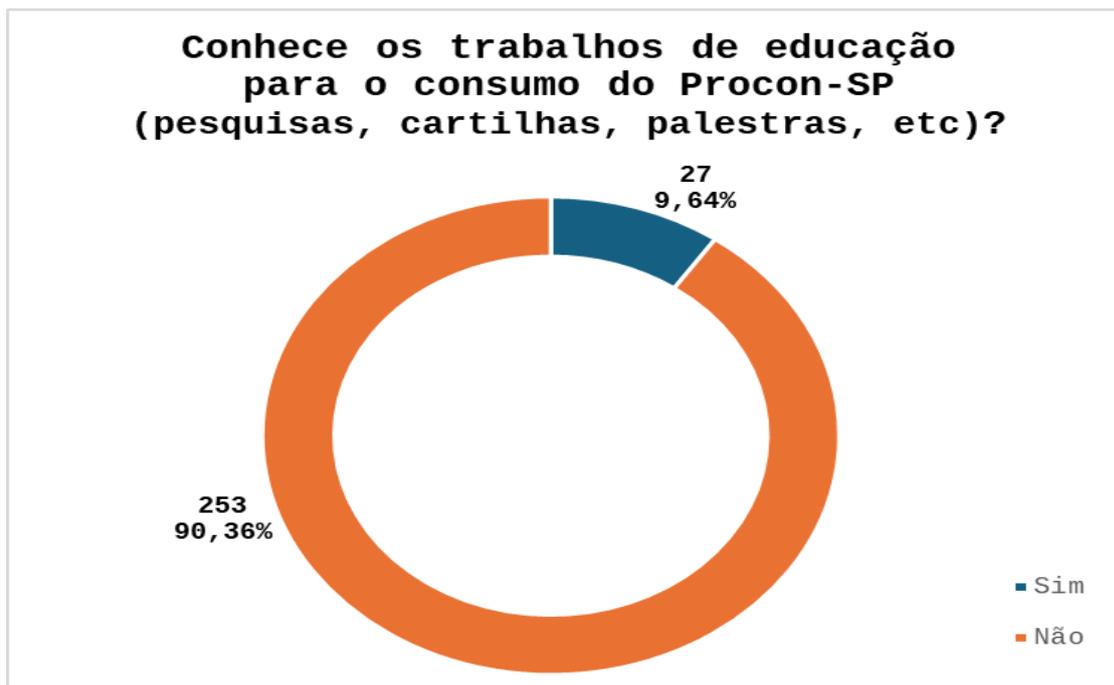
#### 13.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

#### 13.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

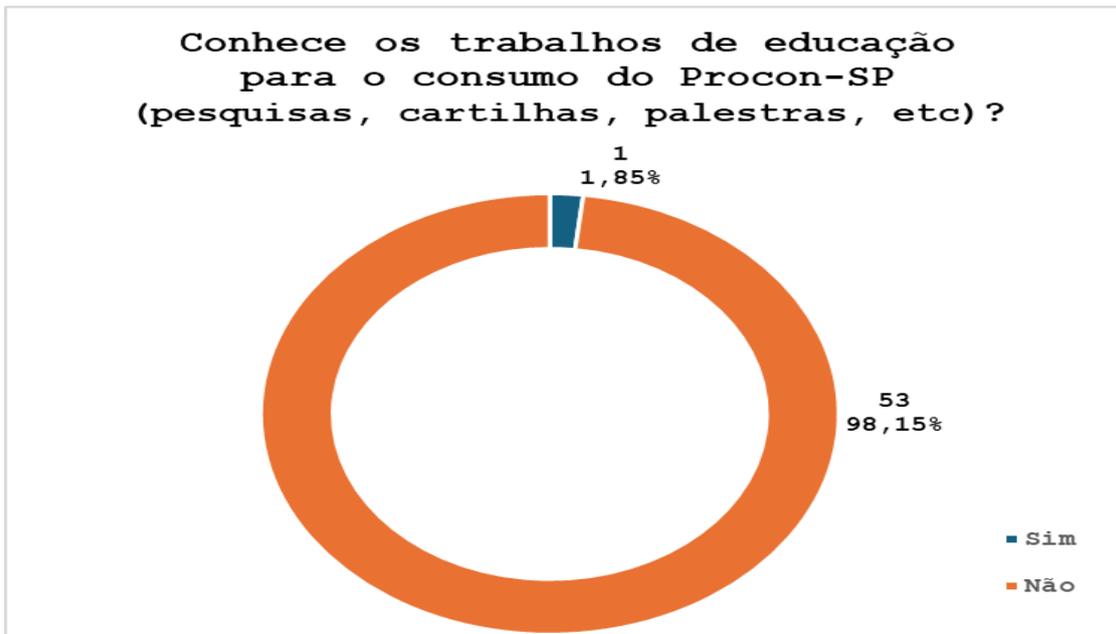


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



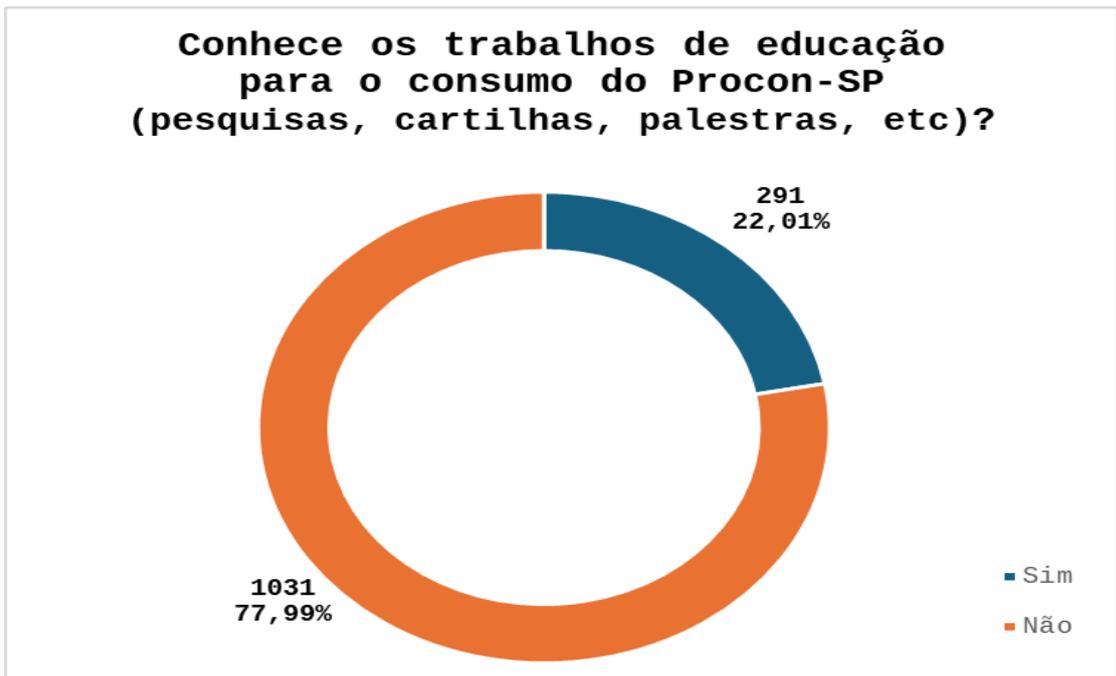
### 13.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 13.4- Total



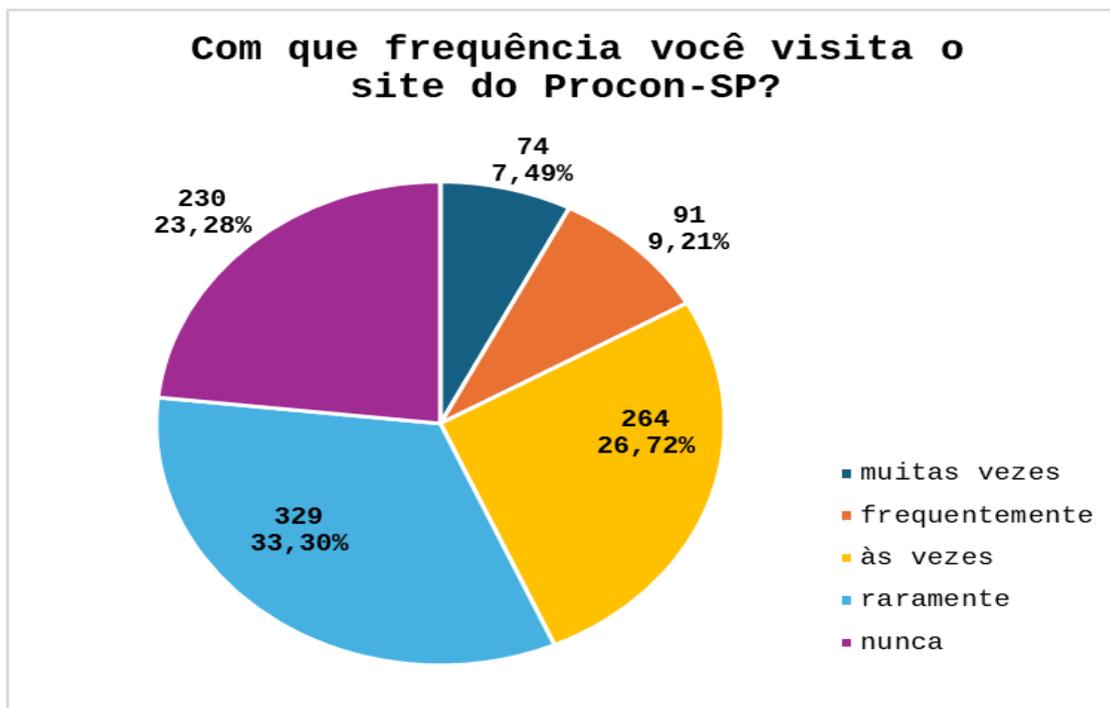
Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## Site

### 14- Frequência de visita

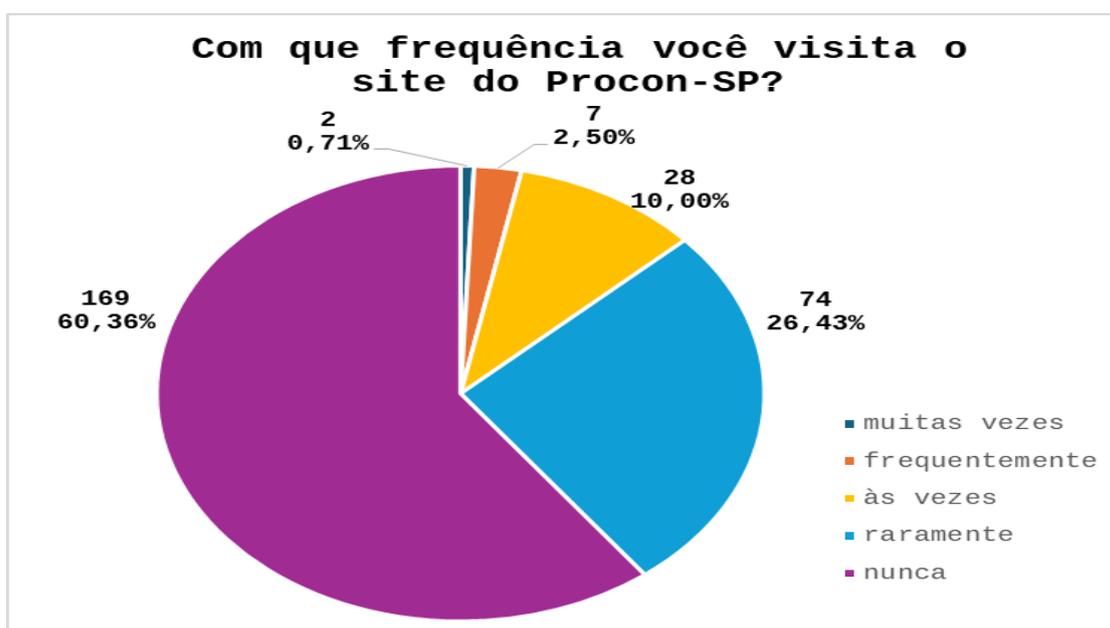
#### 14.1- Online (site)



Base: 988 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

#### 14.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

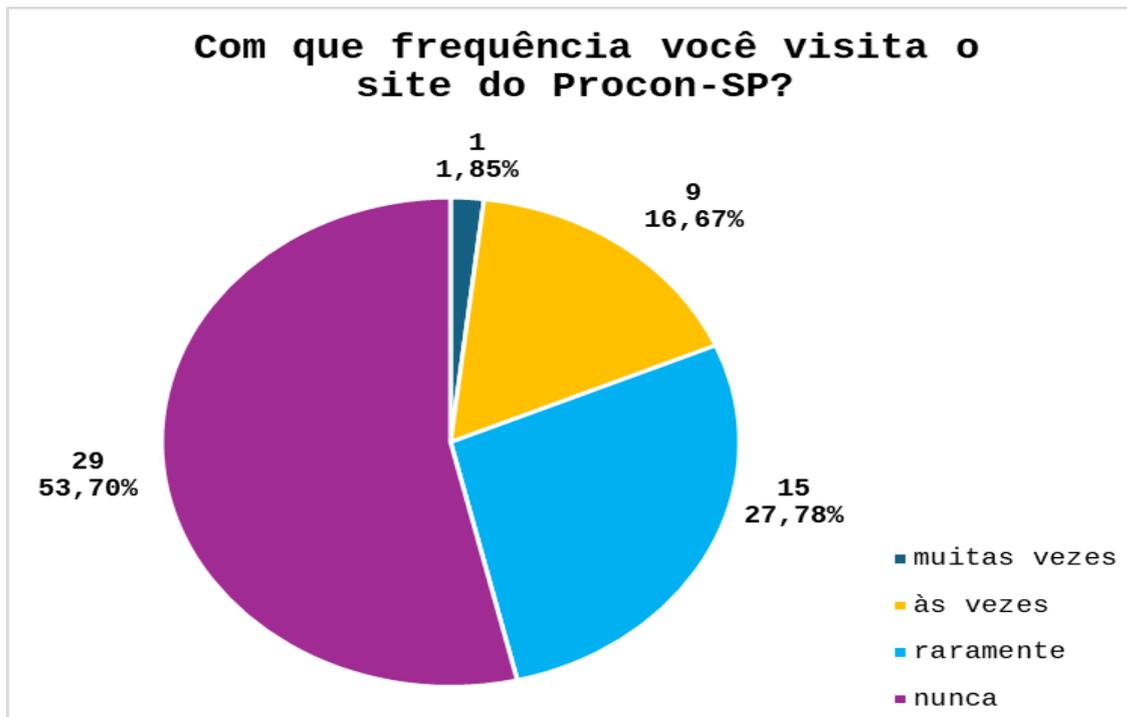


Base: 280 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



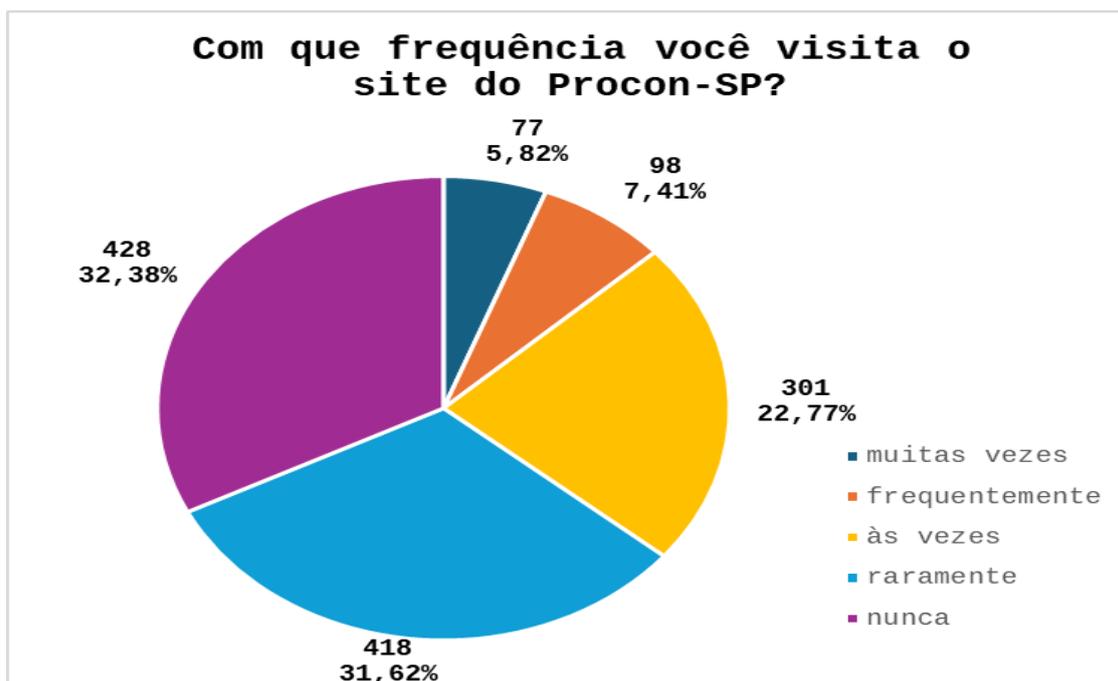
### 14.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 54 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 14.4- Total

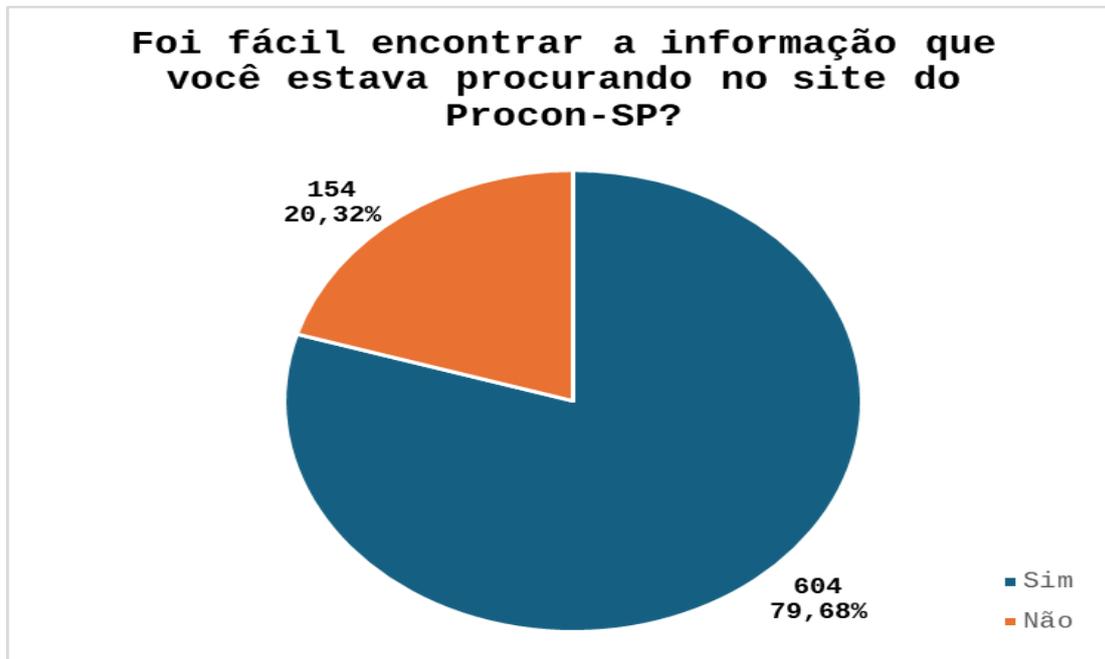


Base: 1322 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 15- Facilidade em encontrar a informação

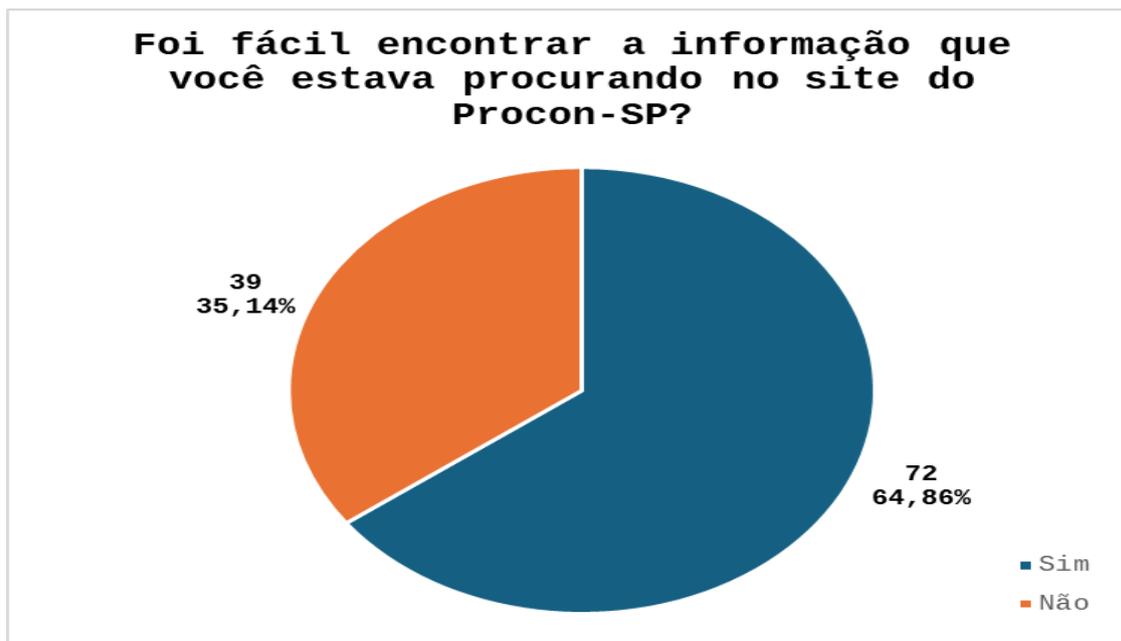
### 15.1- Online (site)



Base: 758 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 15.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

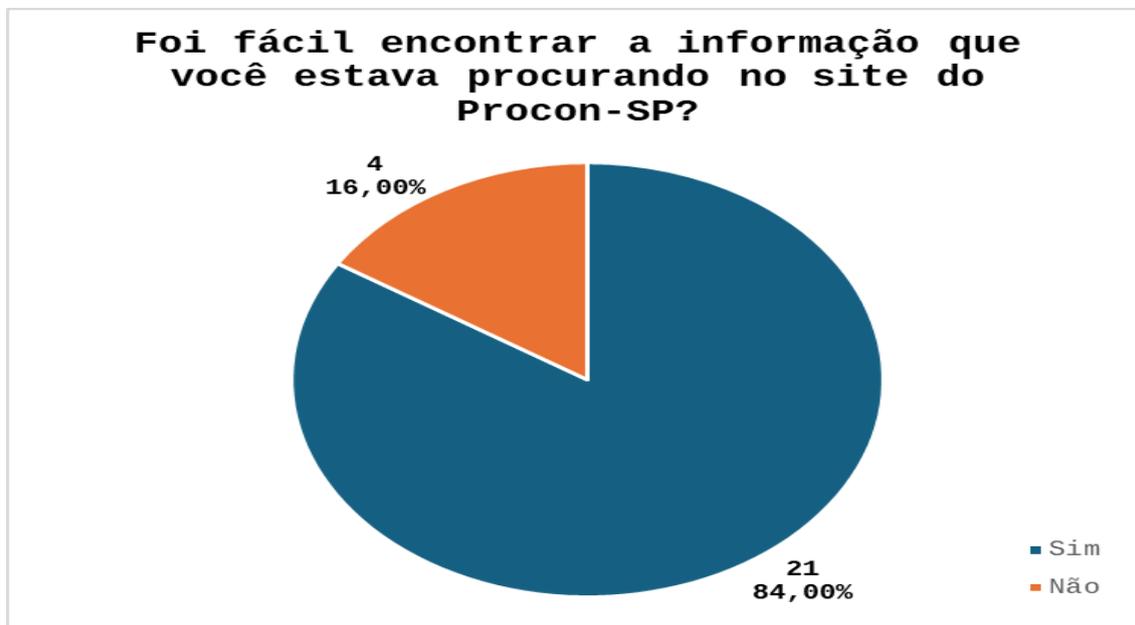


Base: 111 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



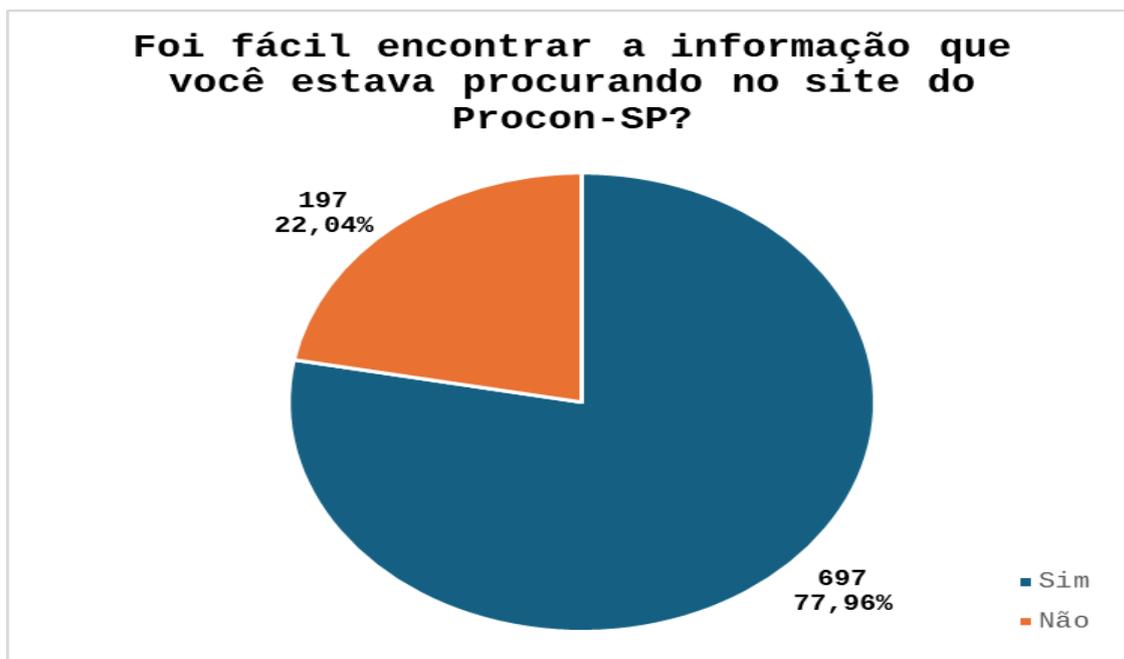
15.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 25 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

15.4- Total

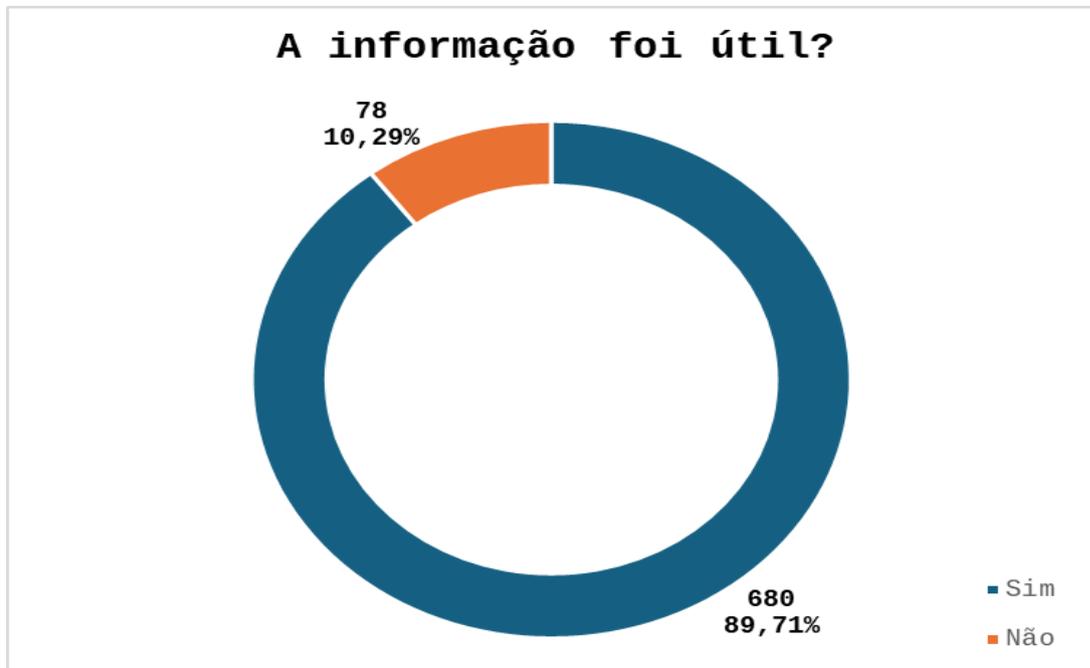


Base: 894 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 16- Utilidade da informação

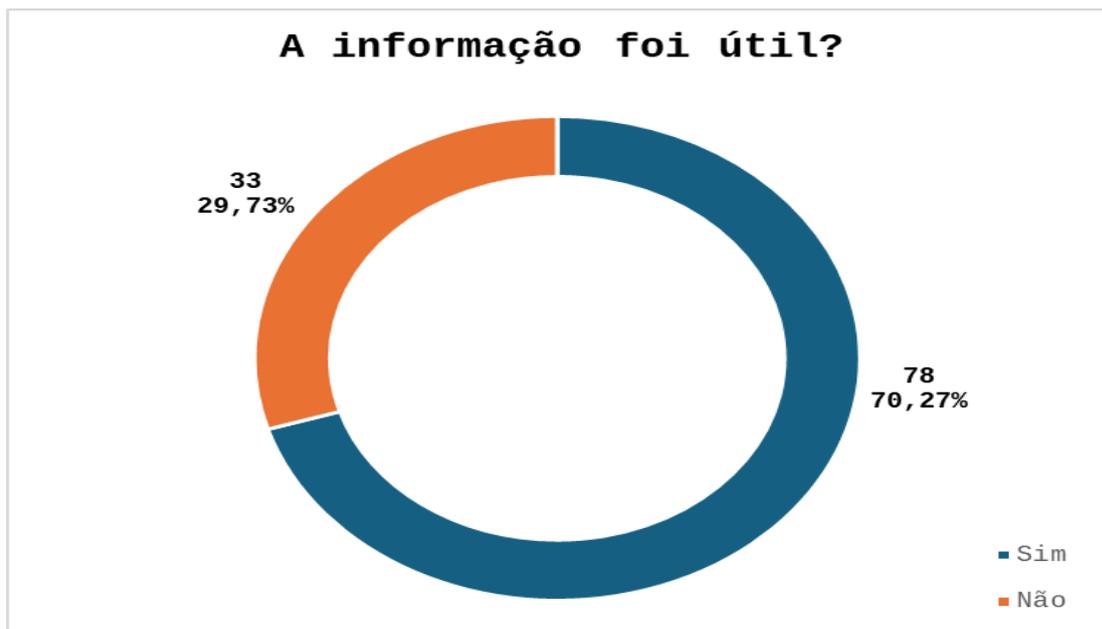
### 16.1- Online (site)



Base: 758 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 16.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

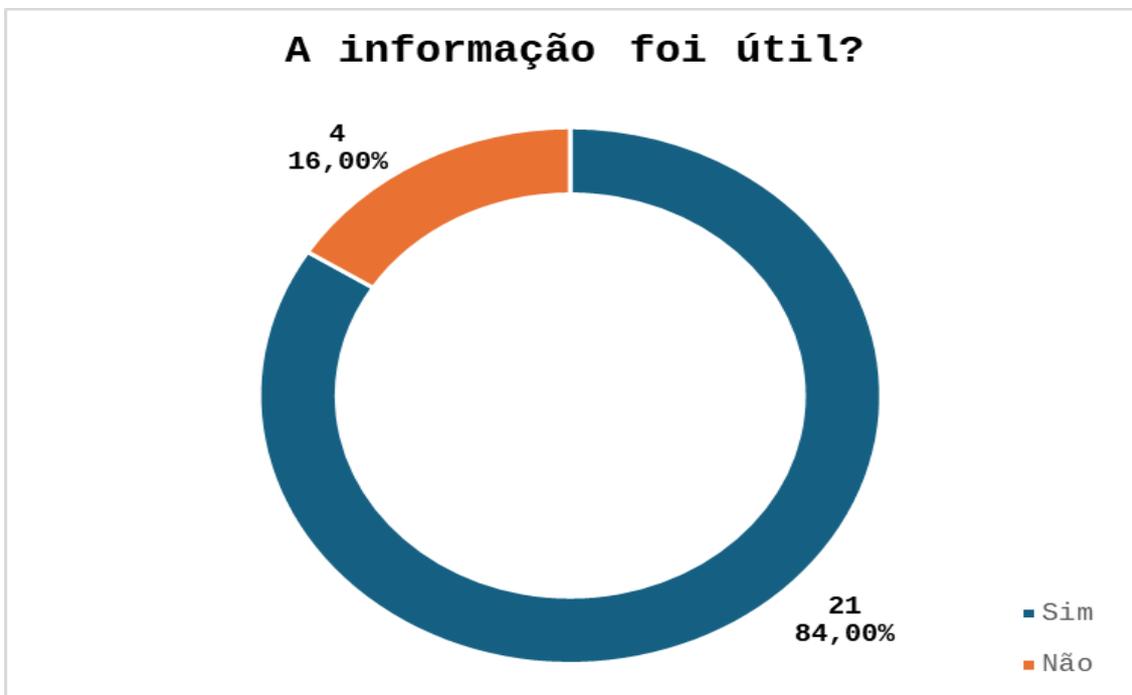


Base: 111 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



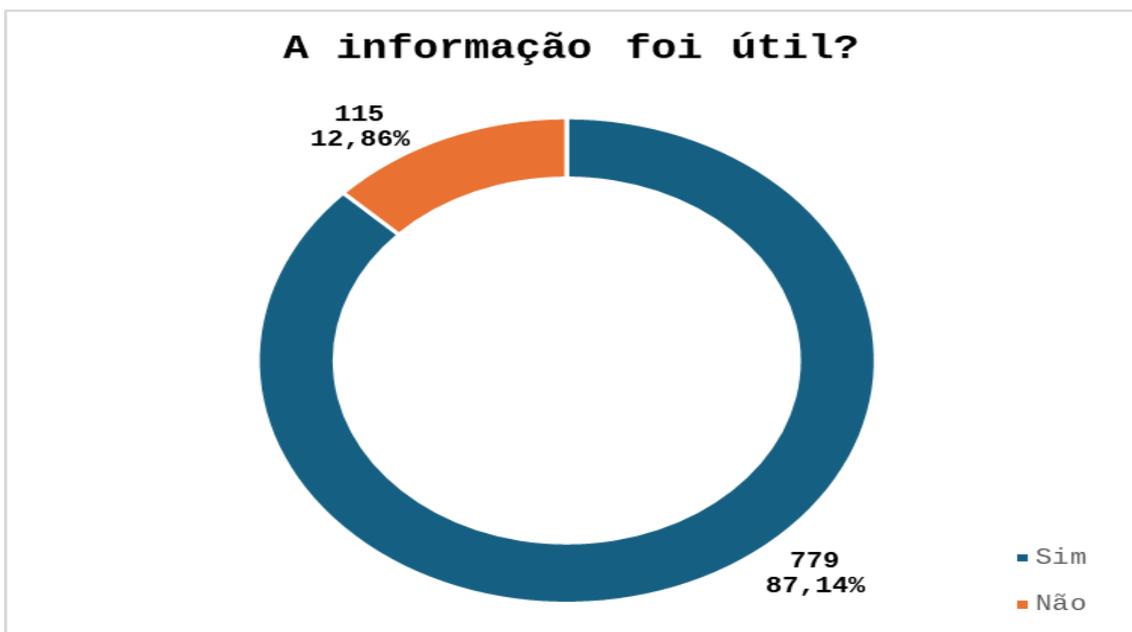
### 16.3- Distritos Policiais (8° DP e 44° DP)



Base: 25 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 16.4- Total

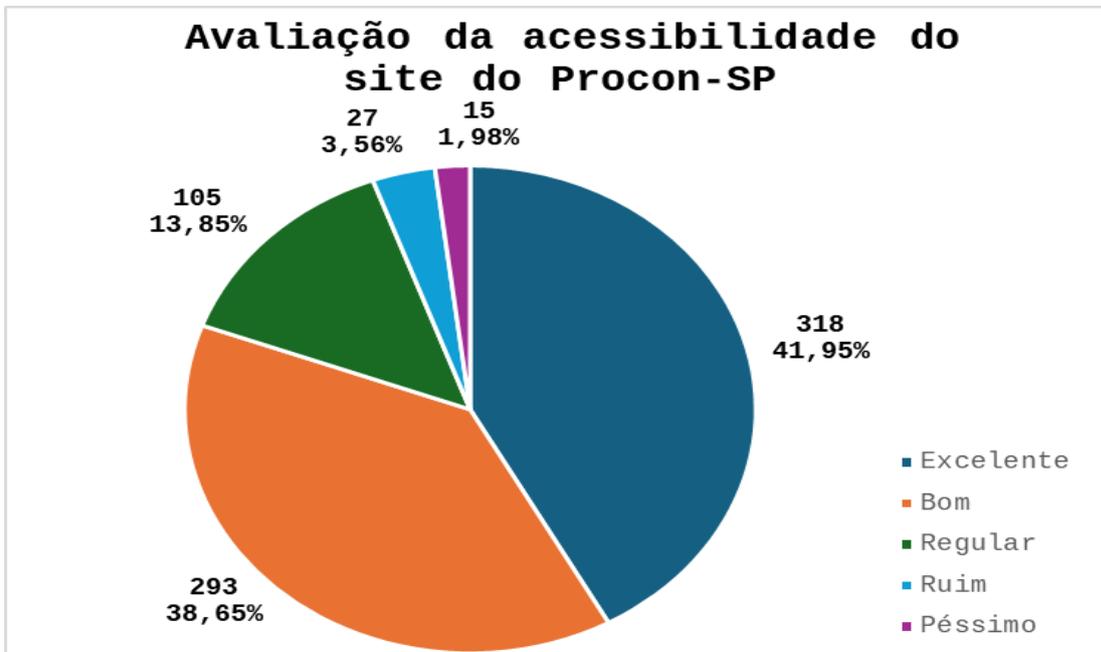


Base: 894 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 17- Acessibilidade

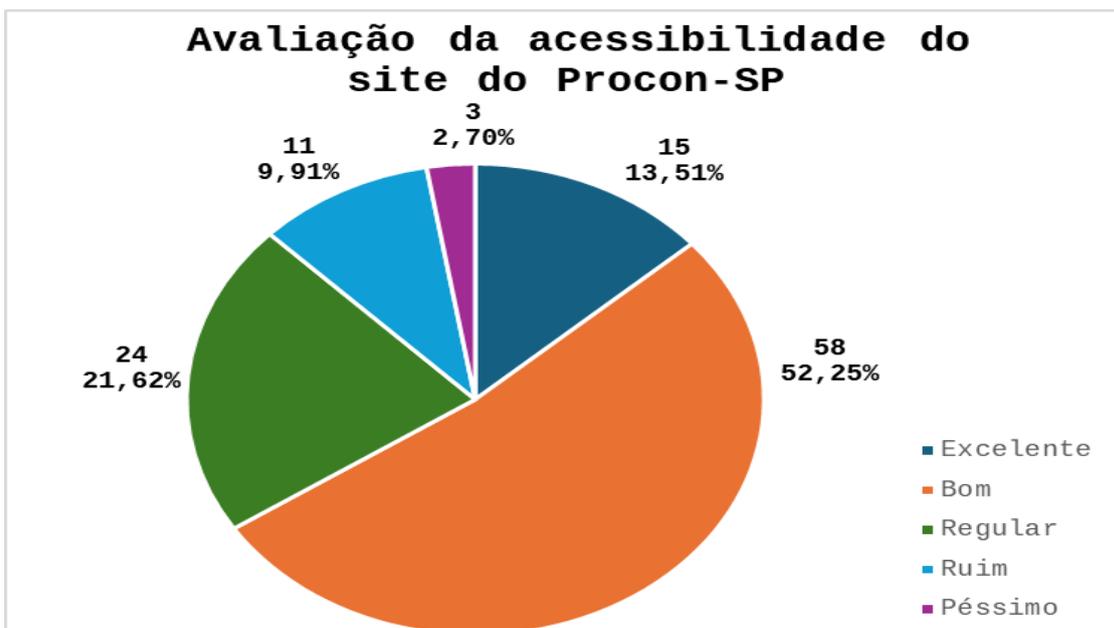
### 17.1- Online (site)



Base: 758 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

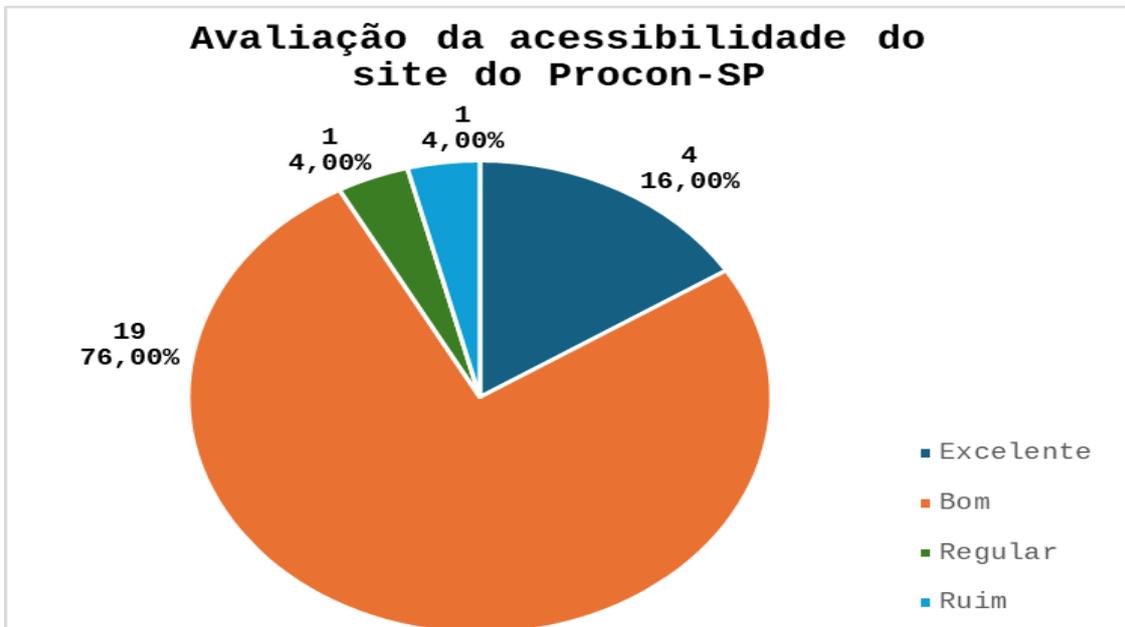
### 17.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 111 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

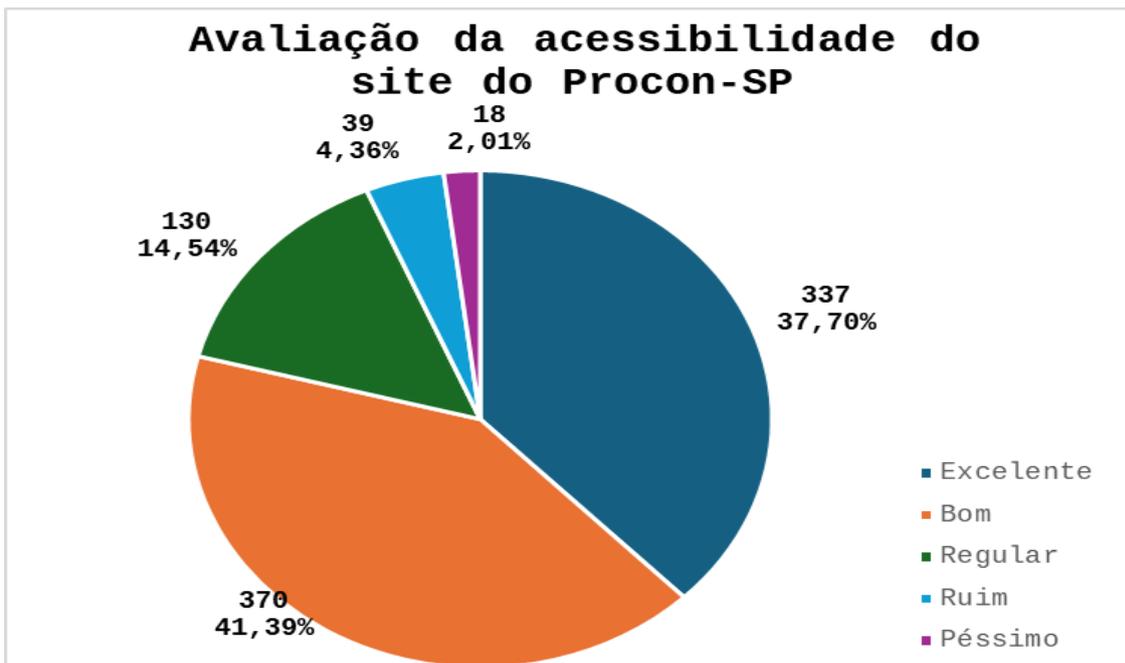
17.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base :25 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

17.4- Total

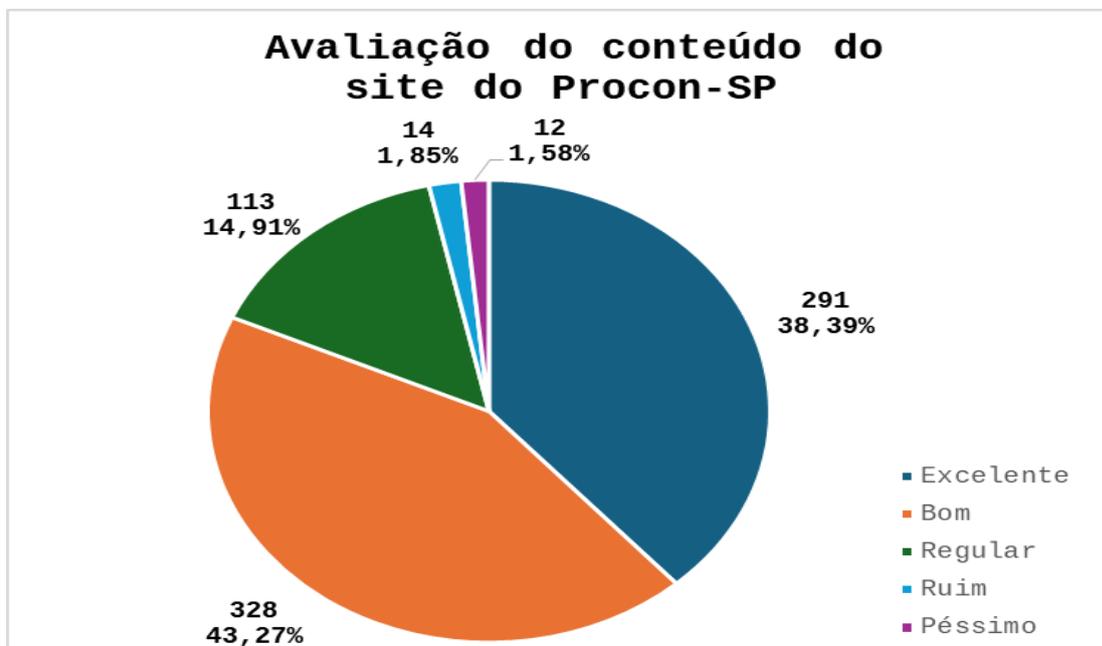


Base: 894 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 18- Conteúdo

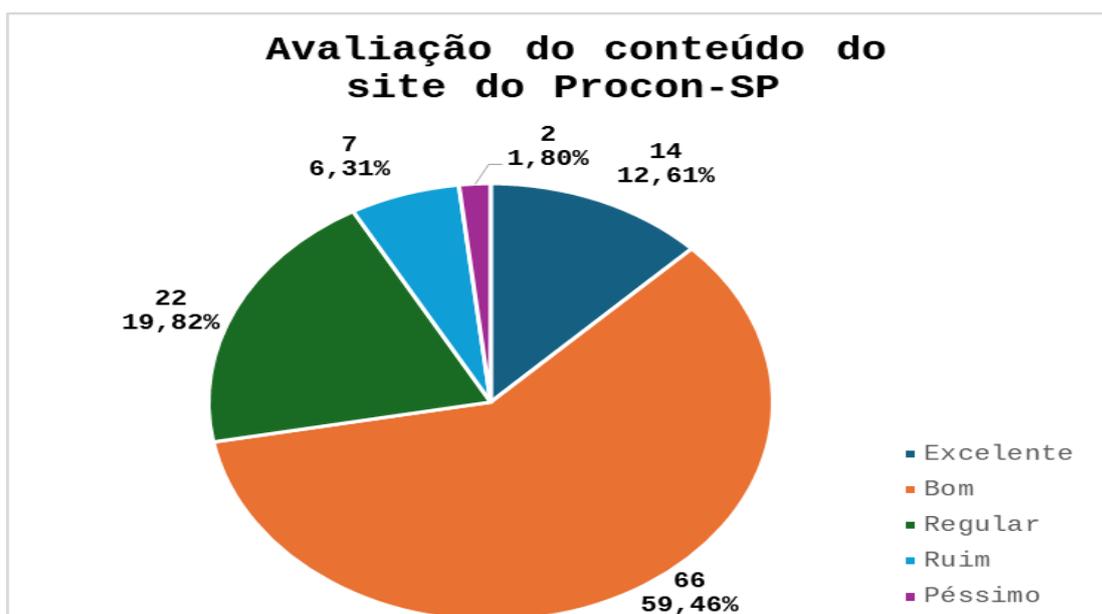
### 18.1- Online (site)



Base: 758 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 18.2- Atendimento Pessoal da Liberdade

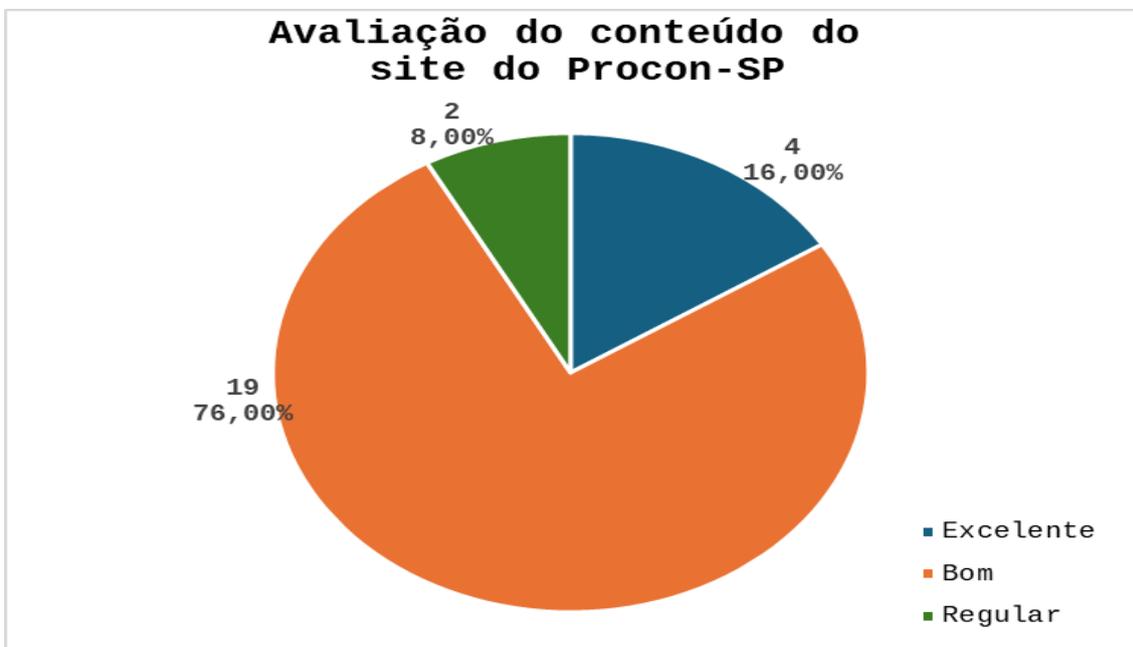


Base: 111 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



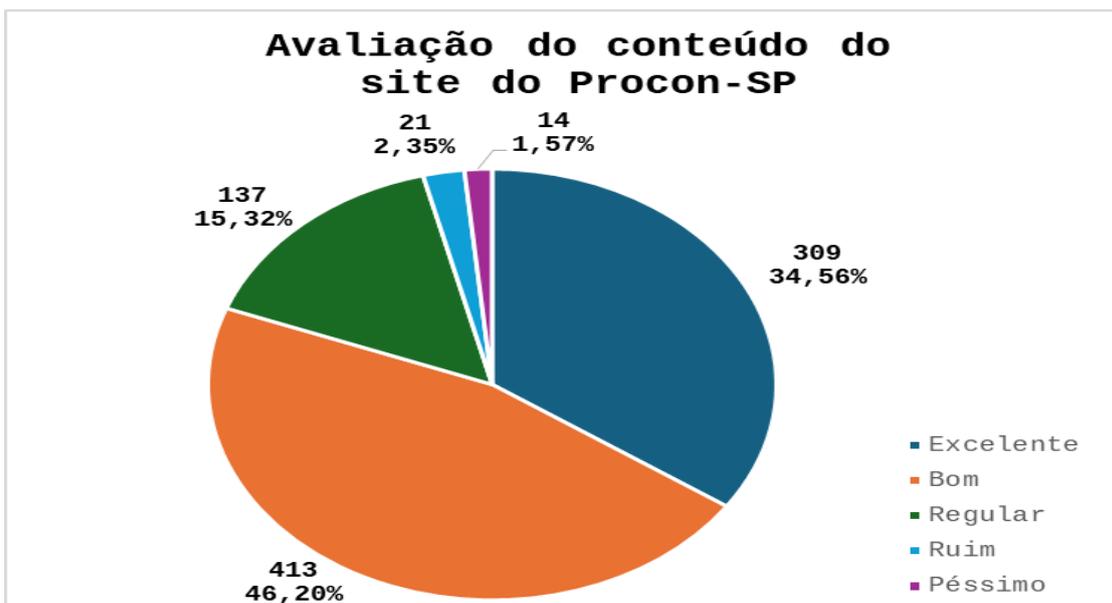
### 18.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 25 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 18.4- Total

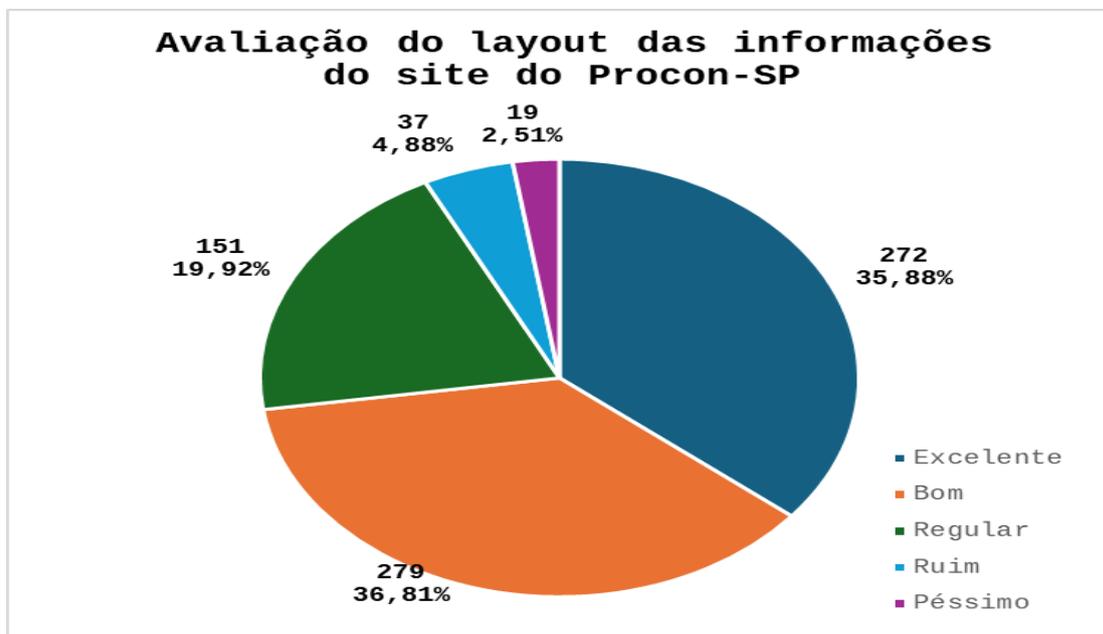


Base: 894 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

## 19- Layout das informações

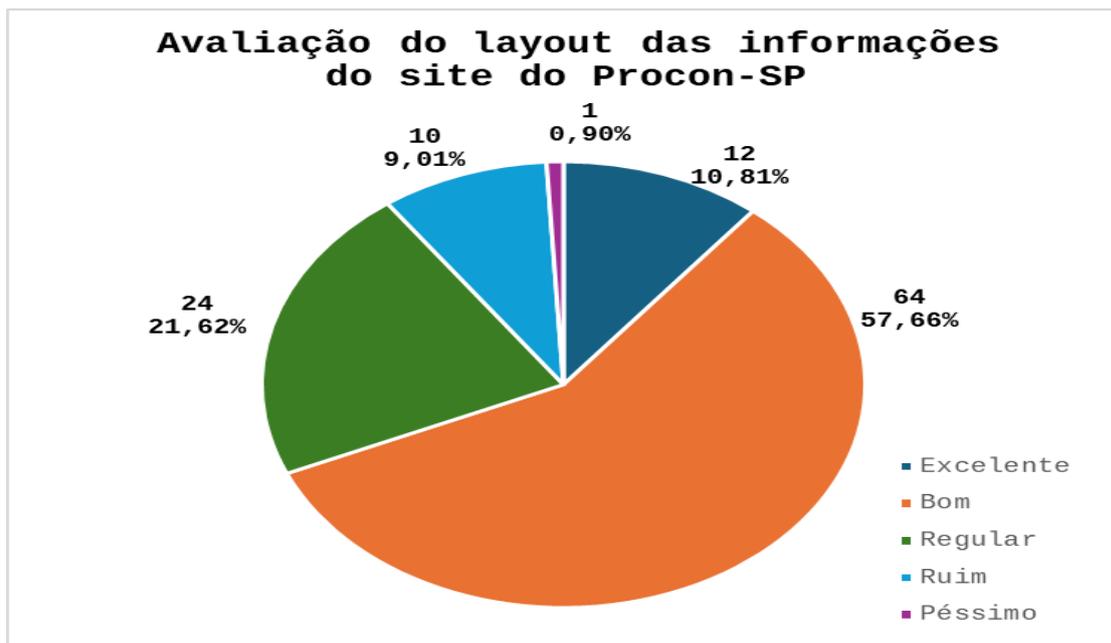
### 19.1- Online (site)



Base: 758 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

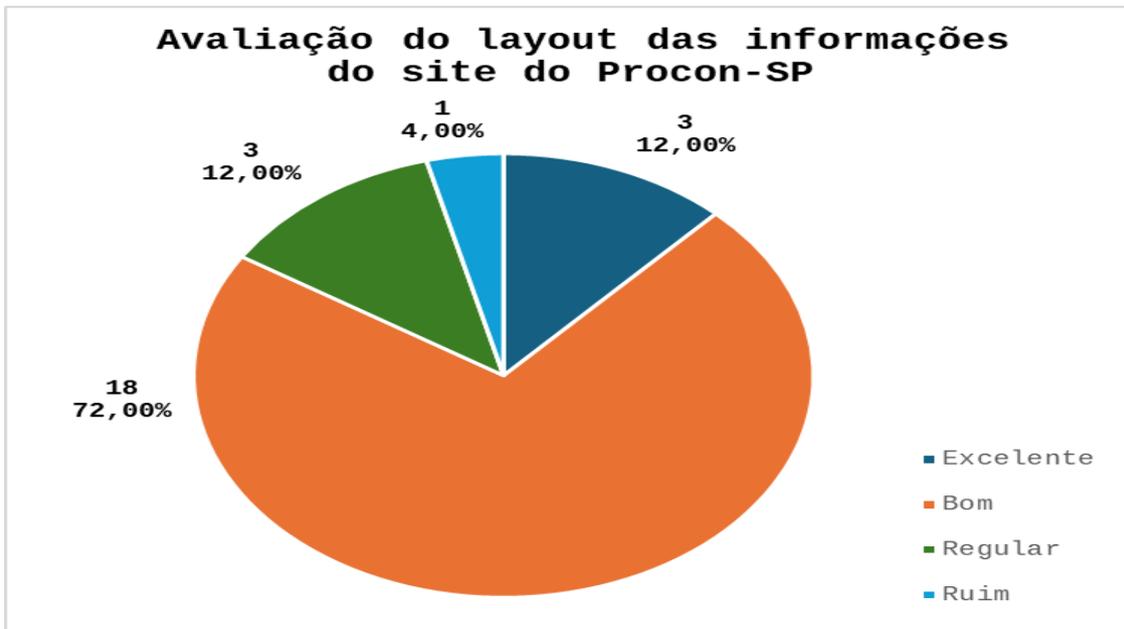
### 19.2- Atendimento Pessoal da Liberdade



Base: 111 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

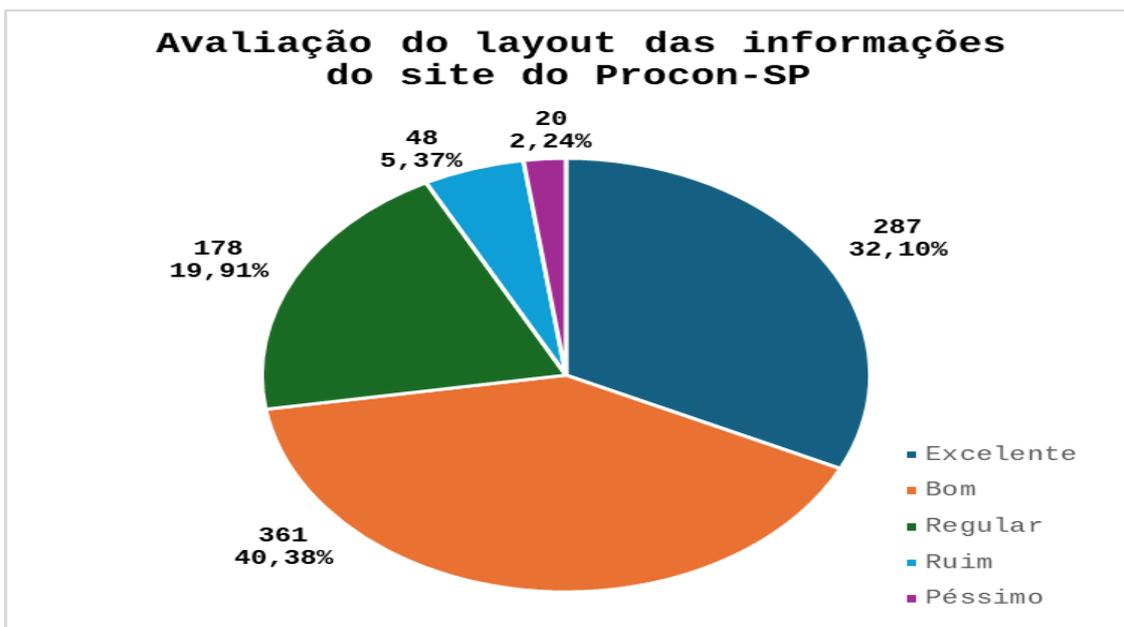
### 19.3- Distritos Policiais (8º DP e 44º DP)



Base: 25 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP

### 19.4- Total



Base: 894 consumidores

Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



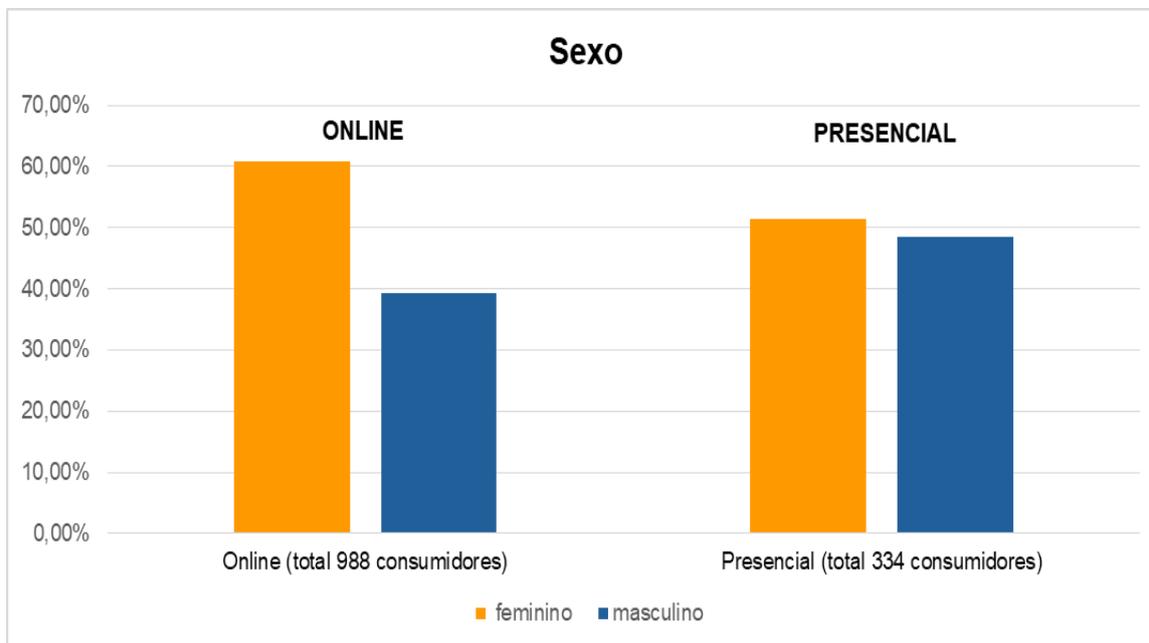
Foi questionado aos entrevistados dos postos da Liberdade, 8º DP e 44º DP (334 consumidores) se conheciam outros postos de atendimentos presenciais, 12,87% (43) declararam que sim e 87,13% (291) que não.

Abaixo os postos citados pelos consumidores que informaram que conhecem outros postos, além daquele que se encontrava no momento das entrevistas:

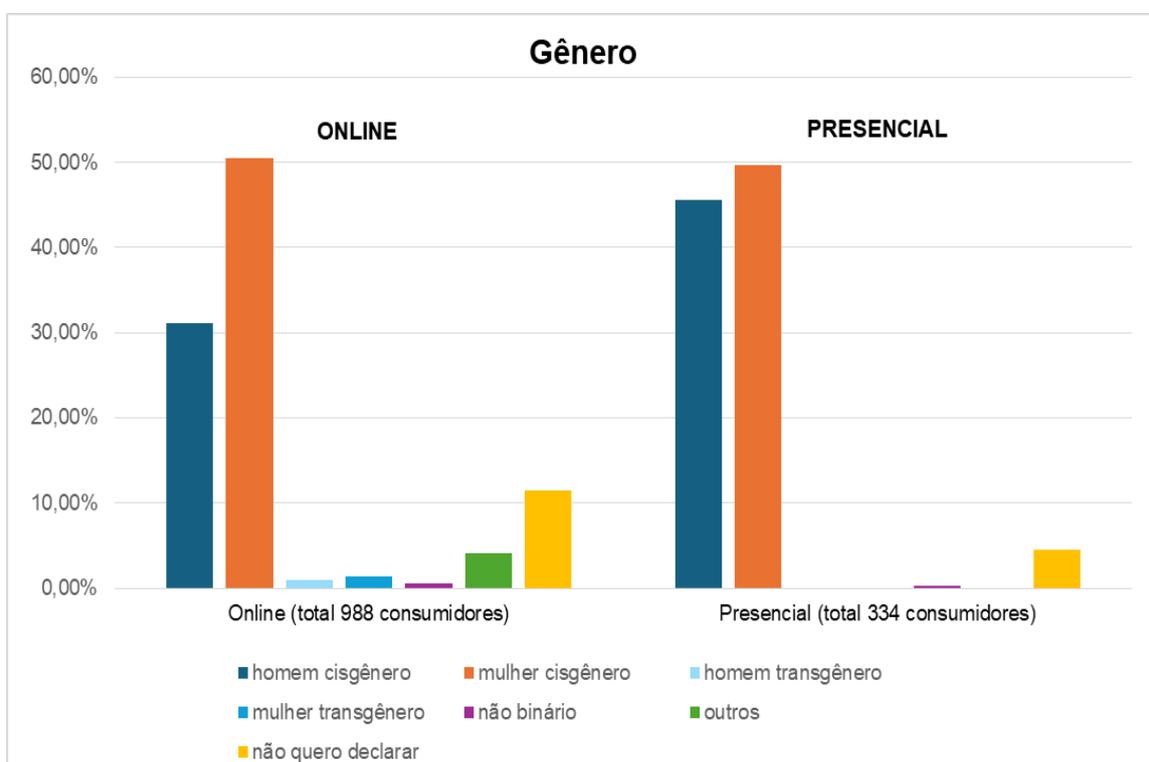
<b>Posto de Atendimento Pessoal</b>	<b>Nº de entrevistados / por posto de atendimento pessoal</b>
Posto Liberdade	4
8º DP	11
24º DP	6
27º DP	2
35º DP	9
42º DP	7
44º DP	3
50º DP	0
78º DP	0
Zumbi dos Palmares	7
CIC Sul	0
CIC Leste	1
CIC Oeste	0
CIC Norte	1
CIC Feitiço da Vila	0
CIC Casa da Cidadania	0
CIC Grajau	0
CIC do Imigrante	0
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

Obs.: entrevistado podia apontar mais de um posto de atendimento

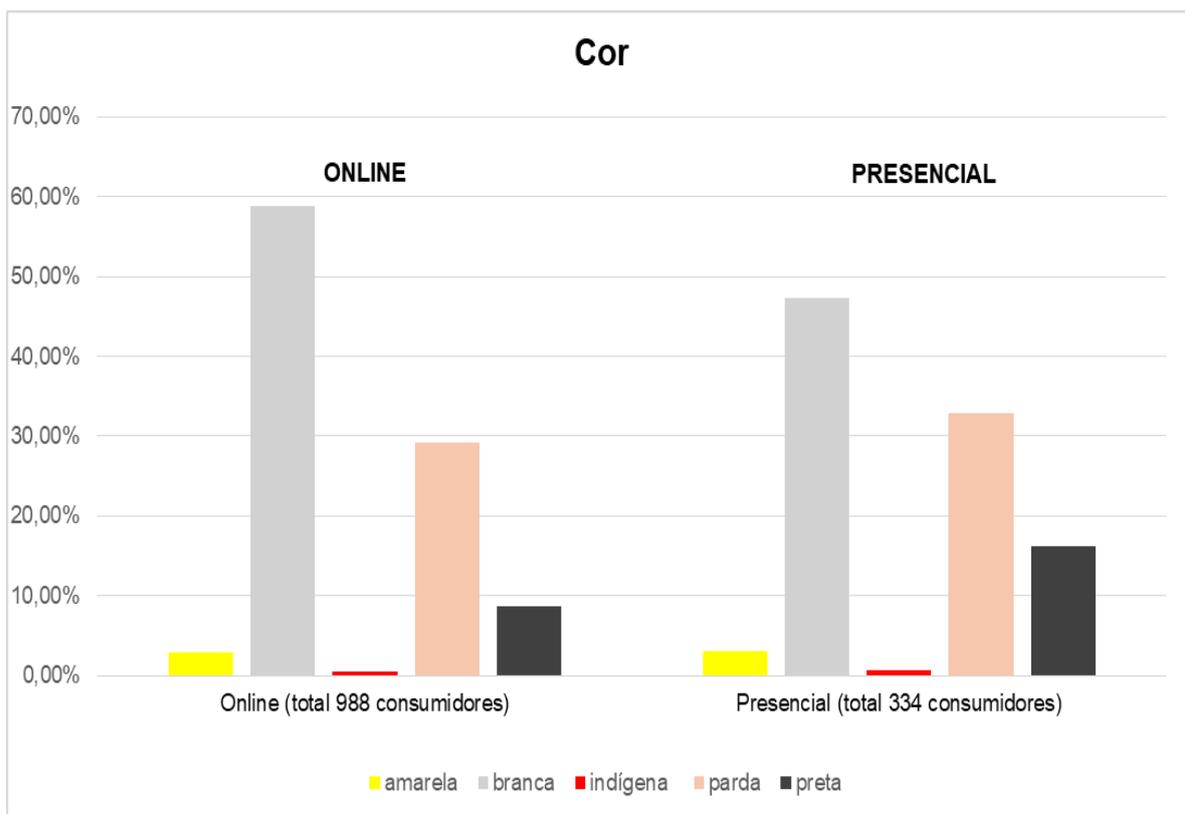
## Comparativos do Perfil do Consumidor entre Público Online e Presencial (Liberdade, 8º DP e 44º DP)



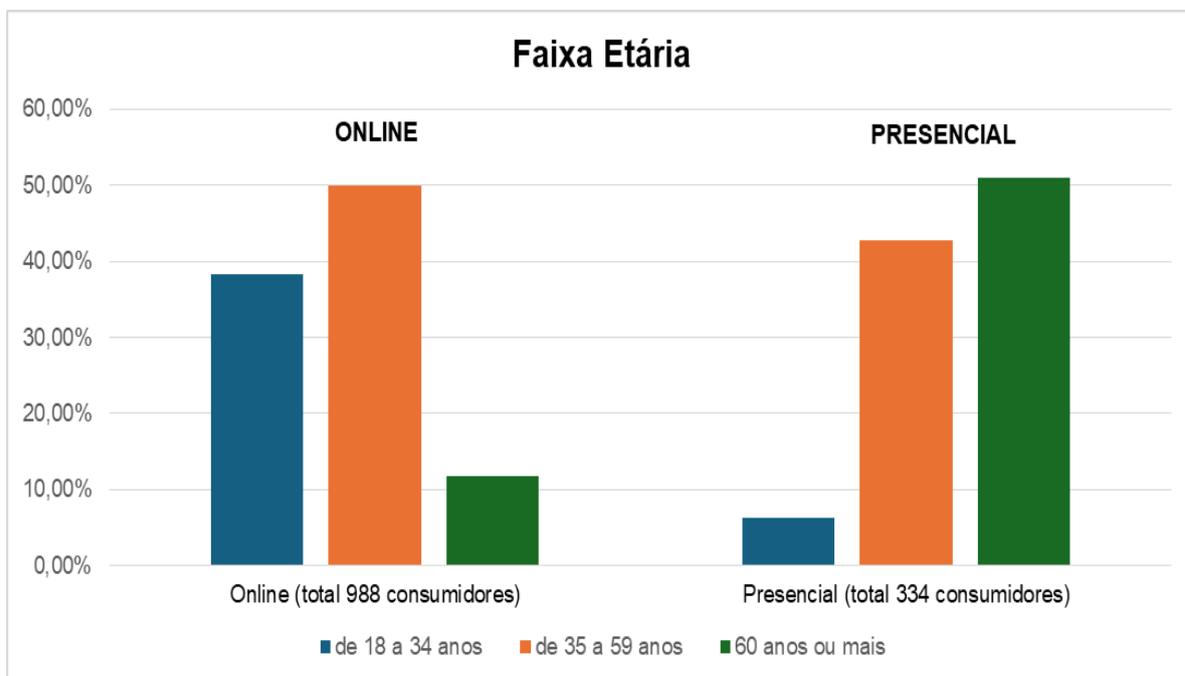
Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



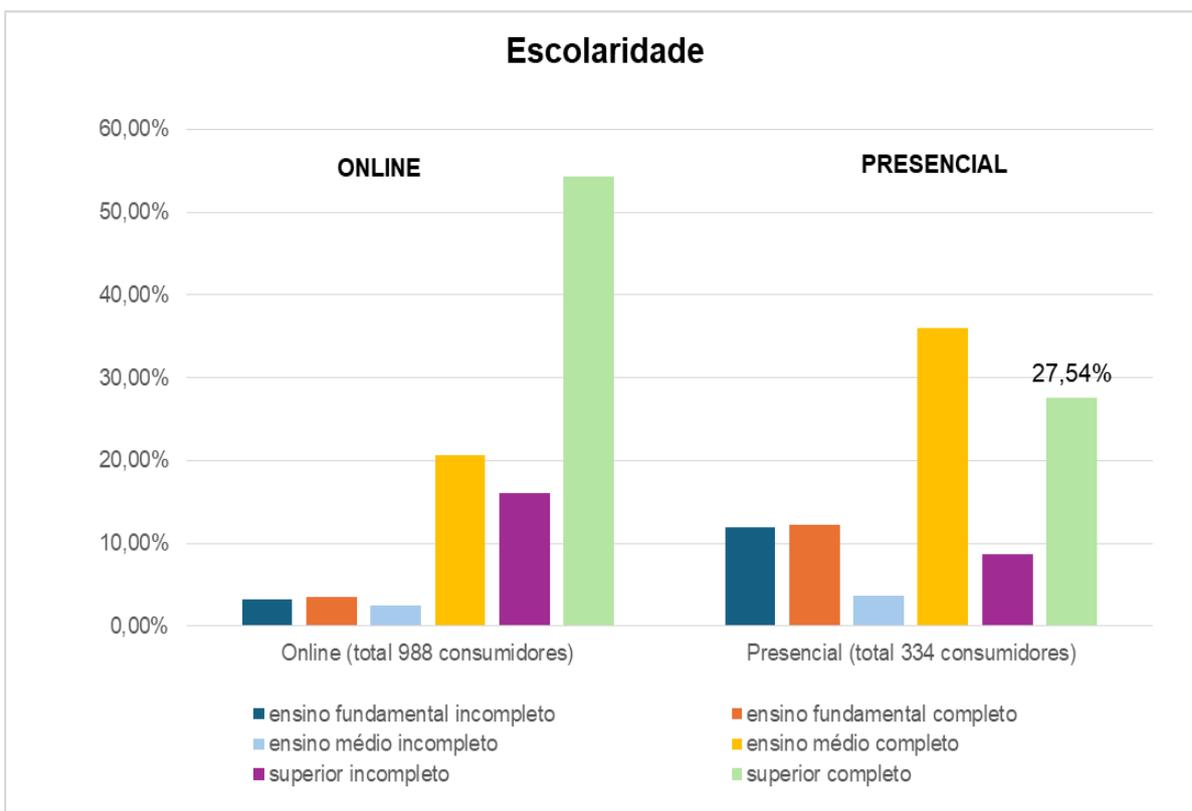
Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



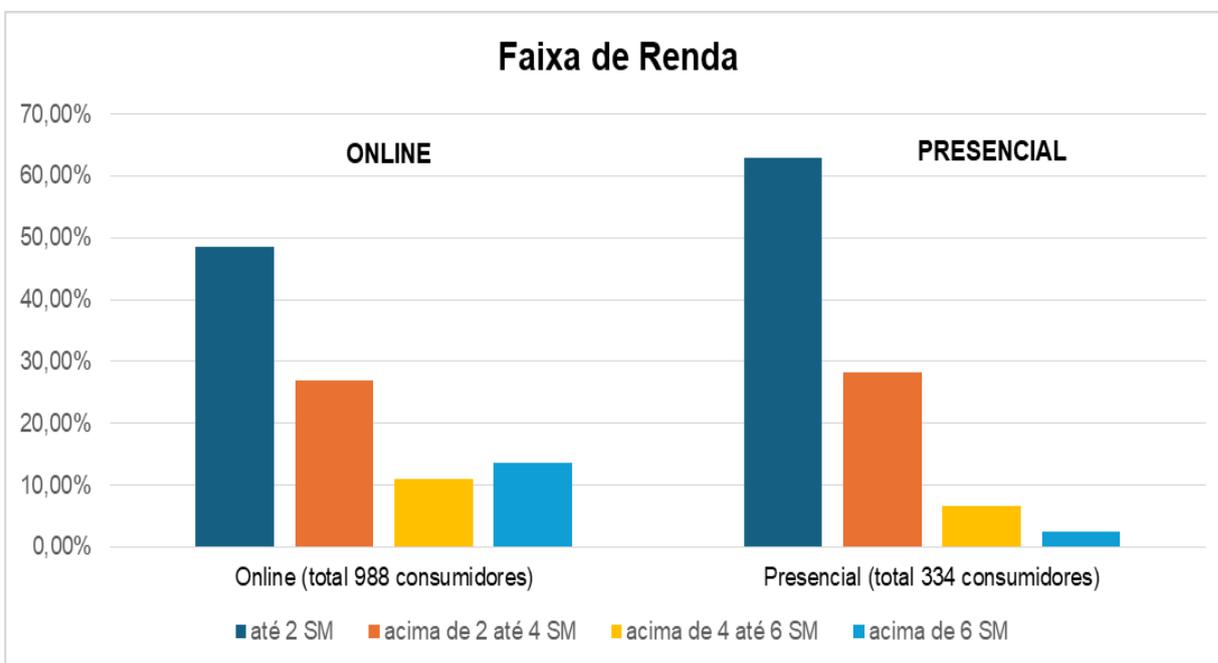
Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



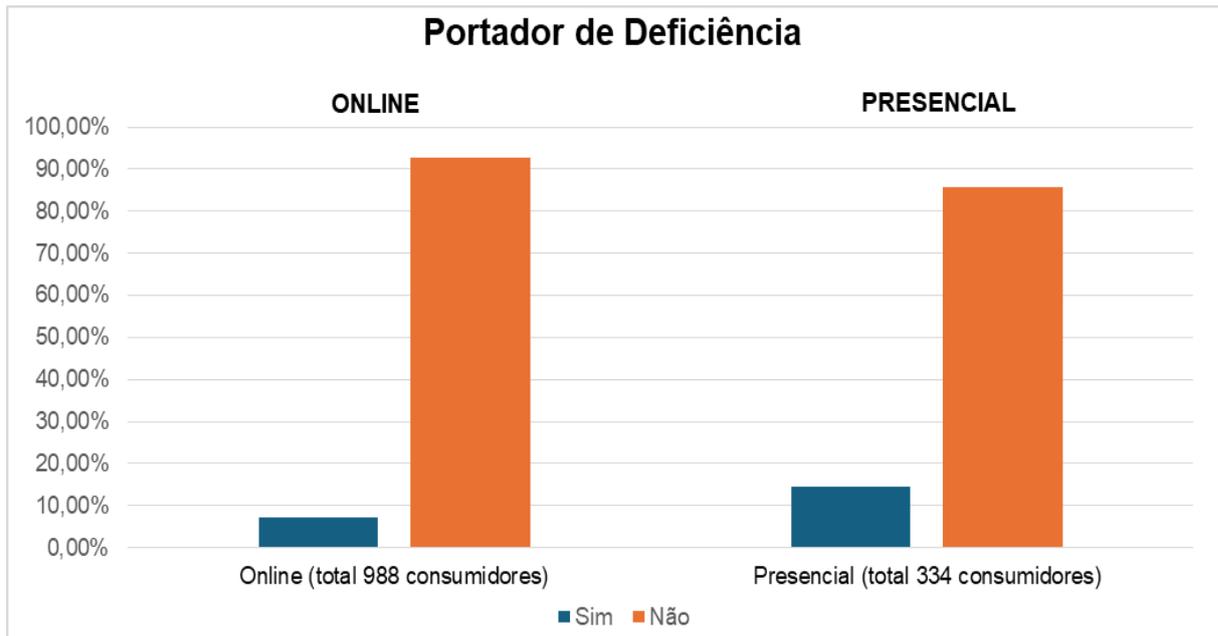
Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



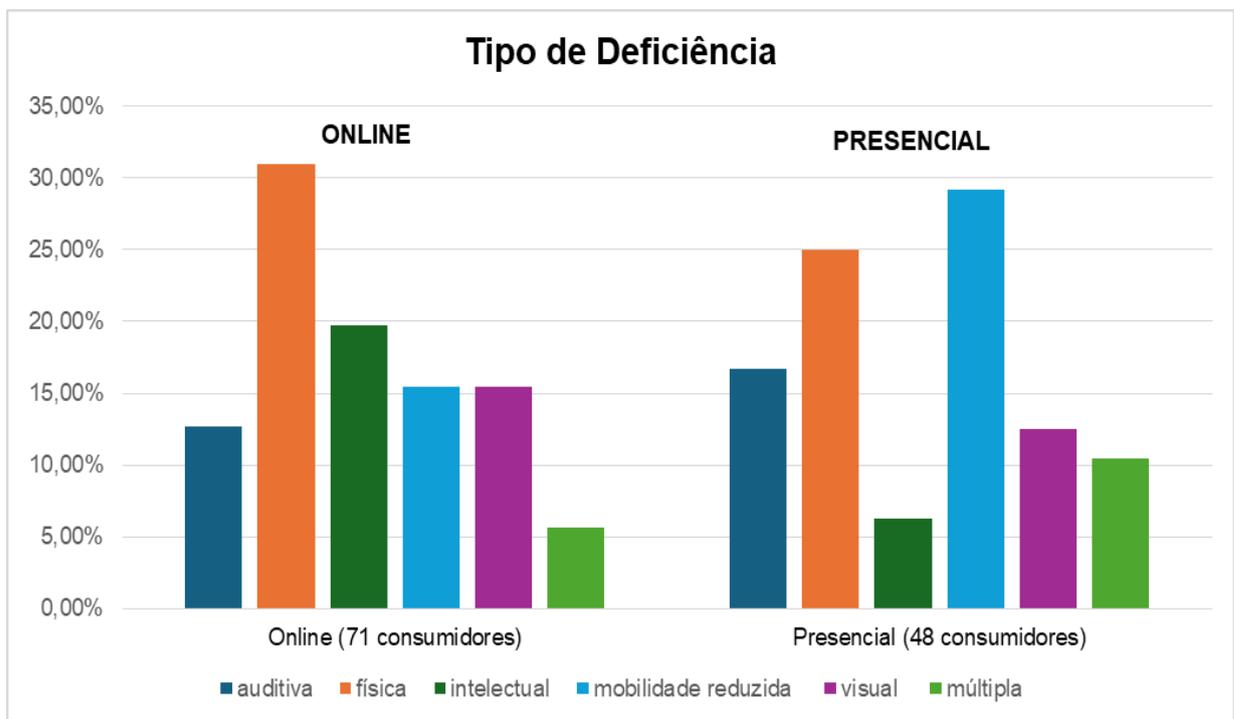
Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



Núcleo de Pesquisas – DEP - Procon-SP



## **Análise dos Resultados**

### **Perfil dos entrevistados**

Dos 1322 consumidores que responderam à pesquisa, verificou-se que a maioria que procura o Procon-SP é do sexo feminino (58,40%), com exceção do Posto de Atendimento da Liberdade, onde o sexo masculino quase equiparou-se ao feminino. A maioria se declarou como mulher e homem cisgênero<sup>2</sup>, ambos representam 85,10% do total pesquisado.

A maioria dos entrevistados declarou ser de cor branca (55,90%), seguido pela cor parda (30,11%), preta (10,51%), amarela (2,95%) e indígena (0,53%).

Grande parte da faixa etária dos 1322 entrevistados se concentra na de 35 a 59 anos (48,11%). Vale destacar que o público idoso (60 anos ou mais) é maior nos postos de atendimento pessoal (Liberdade e Delegacias) em comparação com o online. No posto da Liberdade representa 53,57% do público entrevistado nesse canal, nas Delegacias 37,04% e no online 11,74%.

Na escolaridade, verificou-se que há diferenças entre os canais de atendimento, enquanto no online a maioria do público que acessou a pesquisa tem curso superior (54,25%), nos atendimentos presenciais a maioria tem ensino médio completo (Liberdade 34,29% e Delegacias 44,44%).

A maioria tem faixa de renda familiar mensal até 2 salários mínimos. Nota-se que o público que respondeu a pesquisa online tem o maior percentual de consumidores com maior poder aquisitivo em comparação com os dos postos de atendimento pessoal.

Observou-se que os consumidores com deficiência representam 9% do total dos entrevistados. No quadro geral, as deficiências apontadas foram, nessa ordem: física, mobilidade reduzida, auditiva, visual, intelectual e múltipla.

### **Como soube do Procon-SP**

A maioria dos entrevistados (40,02%) apontou que os meios de comunicação são os grandes responsáveis pela divulgação do Procon, tomaram conhecimento do órgão através das entrevistas/matérias divulgadas em jornal, revista, rádio e/ou televisão.

Outras formas citadas pelos entrevistados quanto ao conhecimento da existência do Procon foram: pesquisa na internet / site (29,20%), indicação de amigos e parentes (20,20%), indicação de empresas / advogados (8,25%), mora ou trabalha próximo (2,34%).

---

<sup>2</sup> cisgênero= quando há compatibilidade entre o sexo biológico e a identidade de gênero.



### **Acesso à Reclamação**

59,61% dos entrevistados já registraram uma reclamação no Procon-SP. Desses 26,90% fizeram pelo atendimento presencial, 61,04% pelo online e 12,06% em ambos. Cabe ressaltar que 90% do público dos postos de atendimento optaram pelo atendimento presencial, enquanto que o público do online o resultado é inverso.

23,60% do total de entrevistados tiveram dificuldade em registrar e/ou acompanhar sua reclamação via online. Verificou-se que a incidência foi maior no público dos postos de atendimento pessoal em comparação com o do online. No posto presencial da Delegacia representa 57,14% do público atendido, no da Liberdade 56,67% e no online 16,38%.

### **Conhecimento dos trabalhos de educação para o consumo**

Somente 22,01% da amostra total de entrevistados conhecem os trabalhos de educação para o consumo (pesquisas, cartilhas, palestras, etc.) desenvolvidos pela Fundação Procon-SP. O percentual se torna mais preocupante ainda quando analisamos separadamente por canal pesquisado (Liberdade 9,64%, Delegacias 1,85% e online 26,62%), onde fica evidenciado que o conhecimento dos trabalhos é basicamente oriundo do público online.

### **Site**

32,38% da amostra total de entrevistados nunca visitaram o site do Procon-SP e 31,62% declaram que raramente o fazem. Quando analisamos os dados dos postos de atendimento o percentual de quem nunca visitou o site aumenta (Liberdade 60,36% e Delegacias 53,70%).

Quanto ao total de entrevistados que visitaram o site (894), a maioria declarou que:

- ✓ foi fácil encontrar a informação que procurava (77,96%);
- ✓ informação foi útil (87,14%);
- ✓ acessibilidade do site é boa (41,39%);
- ✓ conteúdo é bom (46,20%);
- ✓ layout das informações é bom (40,38%).

Através deste levantamento constata-se que a Fundação Procon-SP deve explorar mais seus canais de relacionamento com o seu usuário, disponibilizando e divulgando materiais educativos (cartilhas, folders, pesquisas) e cursos/palestras nos postos de atendimento, bem como, em outros órgãos públicos parceiros, TV minuto do metrô, entre outros; com a finalidade de preparar seu usuário para o mercado de consumo.



Faz-se necessário também melhorar o espaço de acesso no site das atividades de educação para o consumo, para que esse material seja de fato um instrumento de prevenção à população.

Observou-se também que os canais presenciais localizados nos Distritos Policiais precisam ser mais divulgados, pois a procura pelos consumidores é muito menor do que o da Liberdade.

Núcleo de Pesquisas – EPDC/DEP – Procon-SP- 11/03/25