



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Avenida Lindolfo Monteiro, 911, Fátima, CEP: 64049-440, Teresina – Piauí
Telefone: (86) 3216-4550; E-mail: procon@mppi.mp.br

**O QUE DIZEM OS CONSUMIDORES SOBRE AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO
PRIVADAS: Um retrato das relações de consumo na educação em tempos de
pandemia**

Introdução

Entre os dias 27 de maio e 06 de junho de 2020, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON / MPPI disponibilizou um formulário eletrônico por meio do qual procurou-se avaliar a percepção dos consumidores quanto aos serviços ofertados e aos preços cobrados por instituições de ensino privadas na circunstância do pandemia do novo coronavírus.

O formulário, constituído por 27 questões, teve por público alvo os alunos e pais ou responsáveis por alunos matriculados em estabelecimentos de todos os níveis de ensino. Os dados obtidos foram tratados e analisados pelo **Núcleo de Tecnologia da Informação** do PROCON / MPPI, responsável também pela elaboração deste relatório.

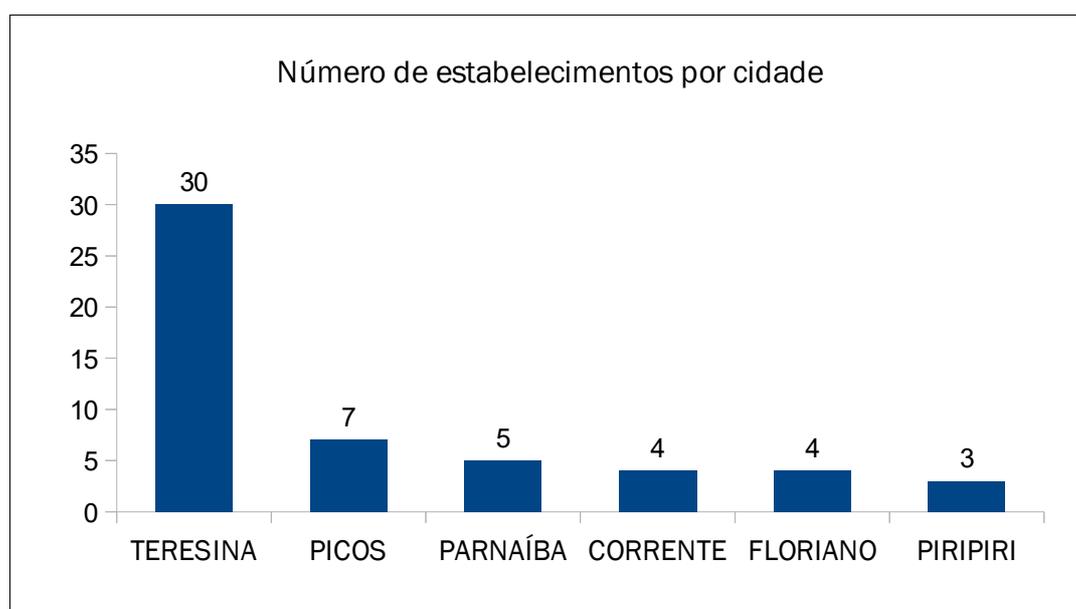
Os Números

343 consumidores responderam o questionário.

174 identificaram-se como alunos enquanto 169 identificaram-se como pais ou responsáveis por alunos matriculados em instituições de ensino privadas.

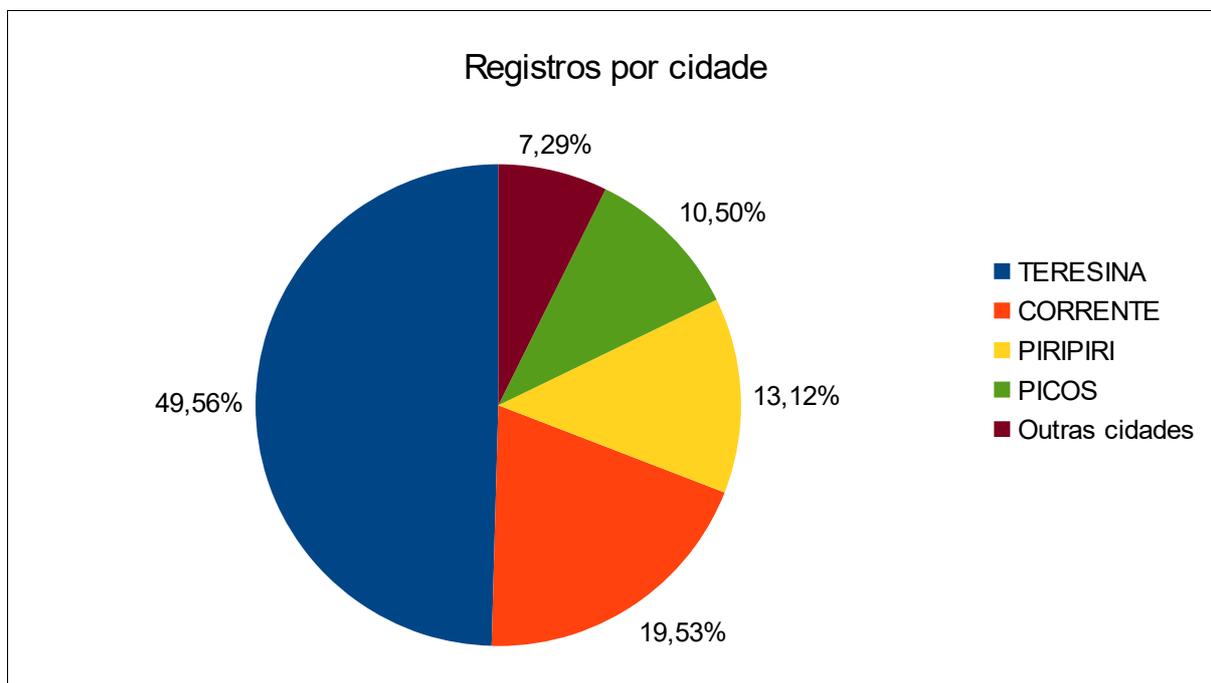
Foram citadas instituições de ensino de 12 cidades no Estado do Piauí e uma em Araripina – Pernambuco.

Em relação ao número de estabelecimentos de ensino por cidade, **Teresina** ocupa o primeiro lugar com 30 estabelecimentos, seguida por **Picos** com 7 e **Parnaíba** com 5 estabelecimentos citados.

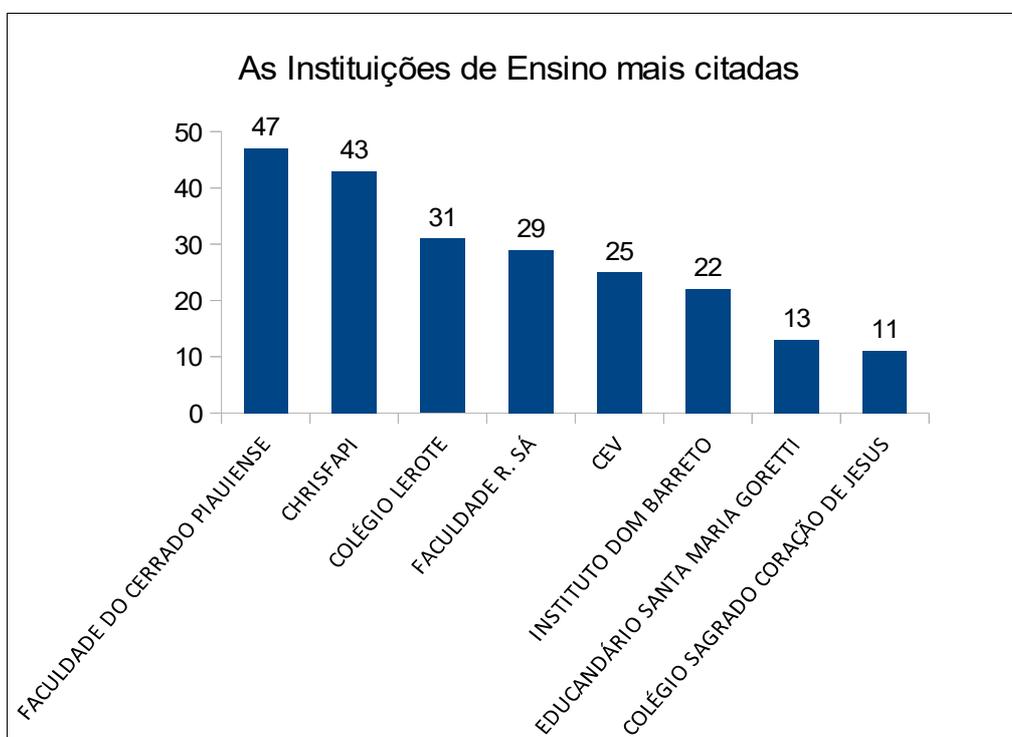


49,56% das registros referem-se a instituições de ensino de Teresina. A cidade de **Corrente**

aparece em seguida com 19,53% do total. Com pouco mais 13% de total de respostas, **Piripiri** vem em terceiro nesse *ranking* mesmo tendo apenas 3 instituições de ensino citadas, entre elas a **Chrisfapi – Cristo Faculdade do Piauí**, responsável por 43 dos 45 registros da cidade.

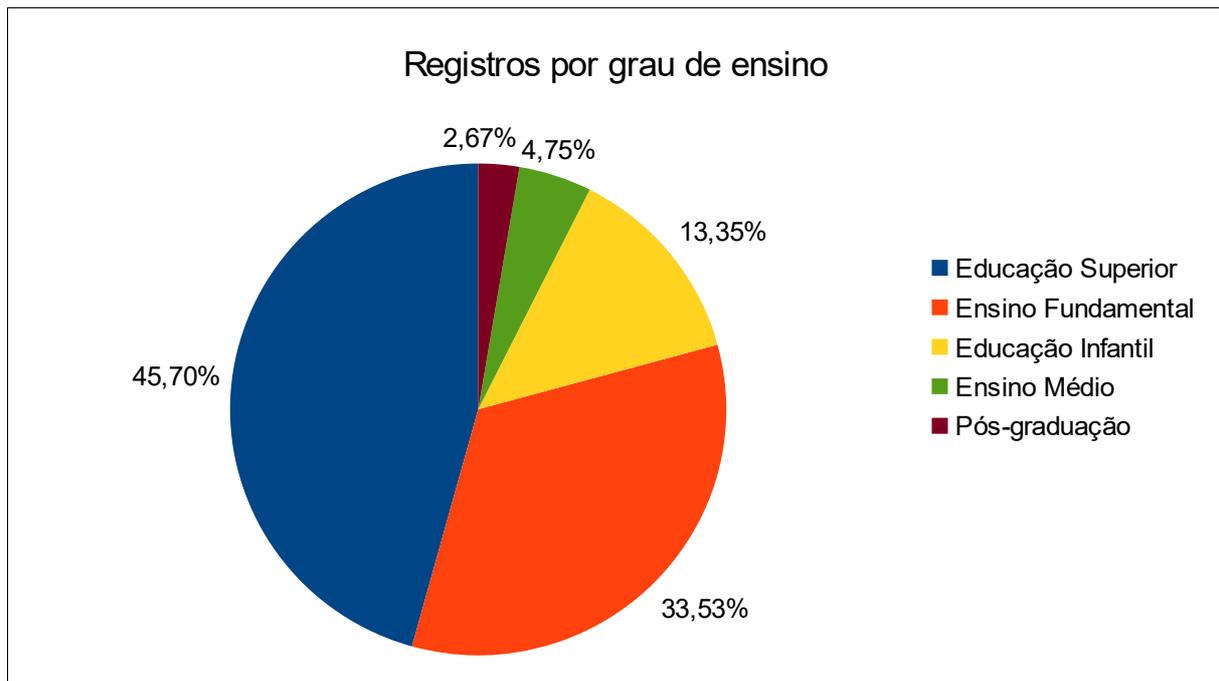


Quando se considera o número absoluto de menções, o primeiro lugar fica com a **Faculdade do Cerrado Piauiense** de Corrente, citada 47 vezes pelos consumidores.

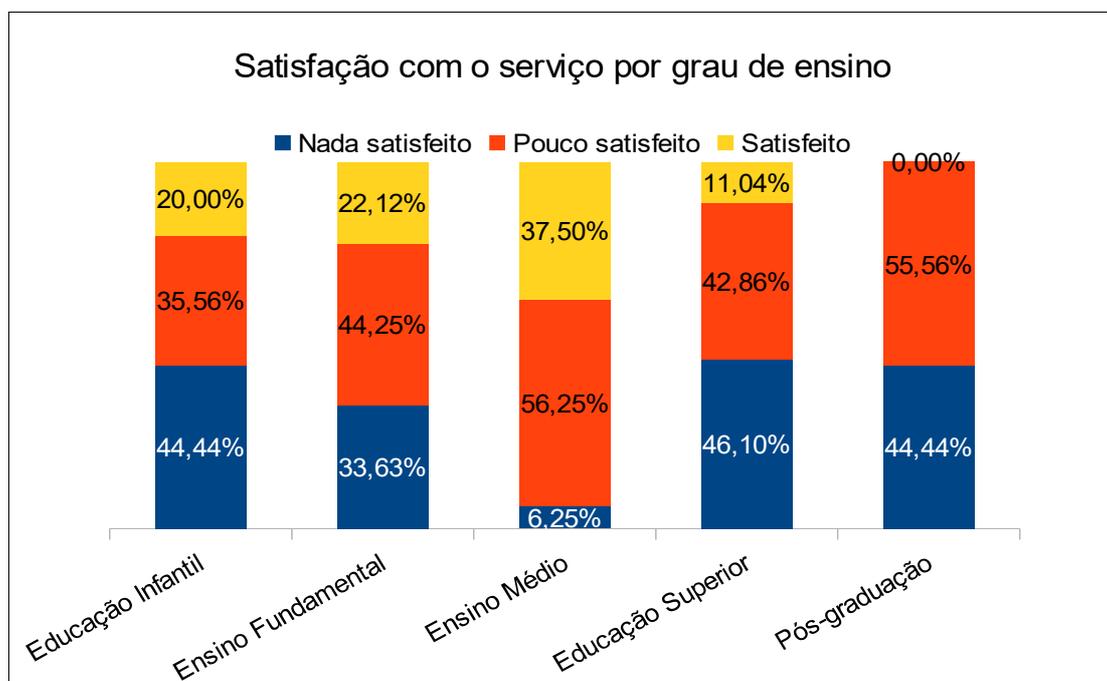


As instituições de Ensino Superior correspondem a 45,70% das respostas. Depois vêm as

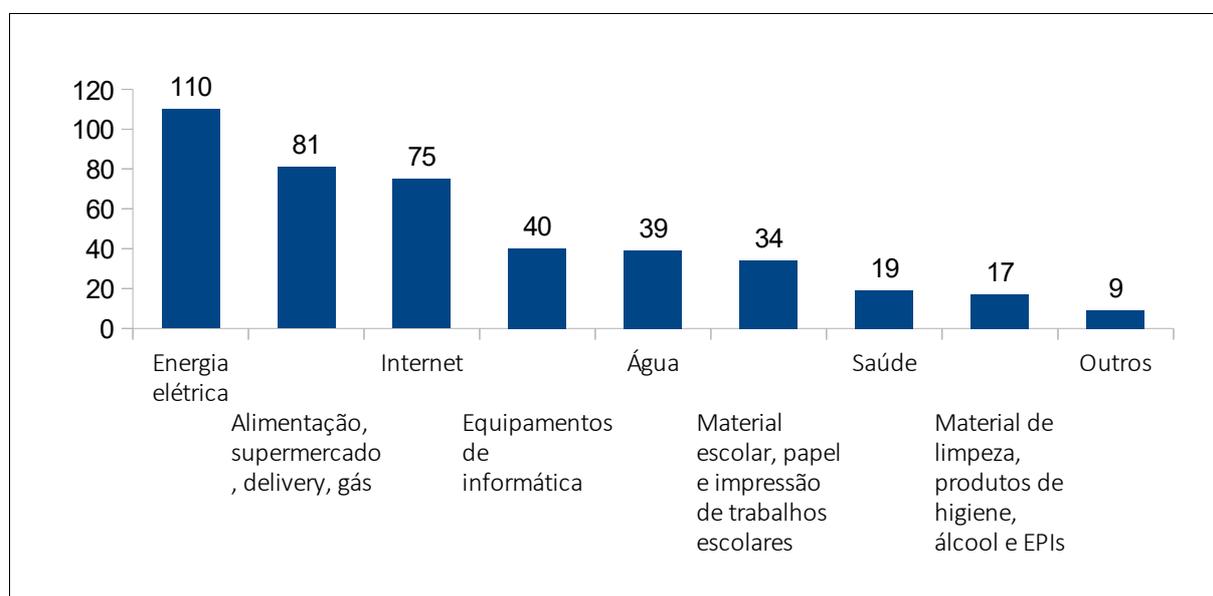
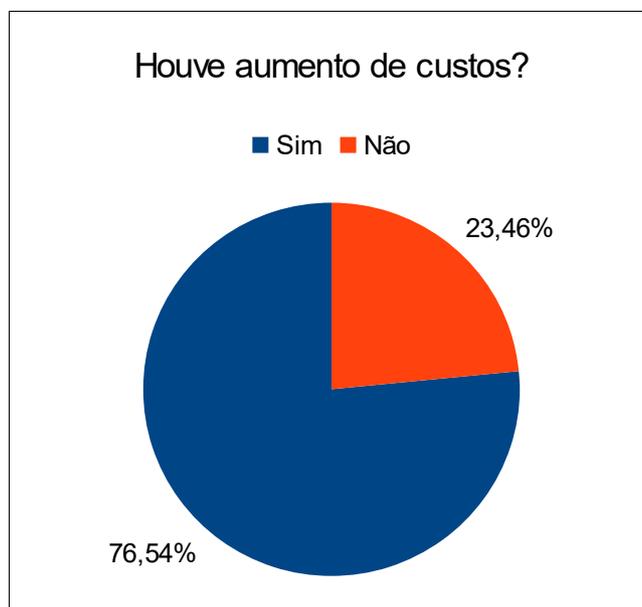
escolas de Ensino fundamental (33,53%) e as de Educação Infantil (13,35%).



A insatisfação em relação ao serviço prestado é maior com as instituições de Ensino Superior. Um pouco mais de 11% dos consumidores se disseram satisfeitos. A maioria dos consumidores desse grau de ensino revelaram estar pouco (42,86%) ou nada satisfeitos (46,10%) com o serviço. As escolas de Ensino Médio são as que contam com um maior percentual de consumidores satisfeitos (37,50%).

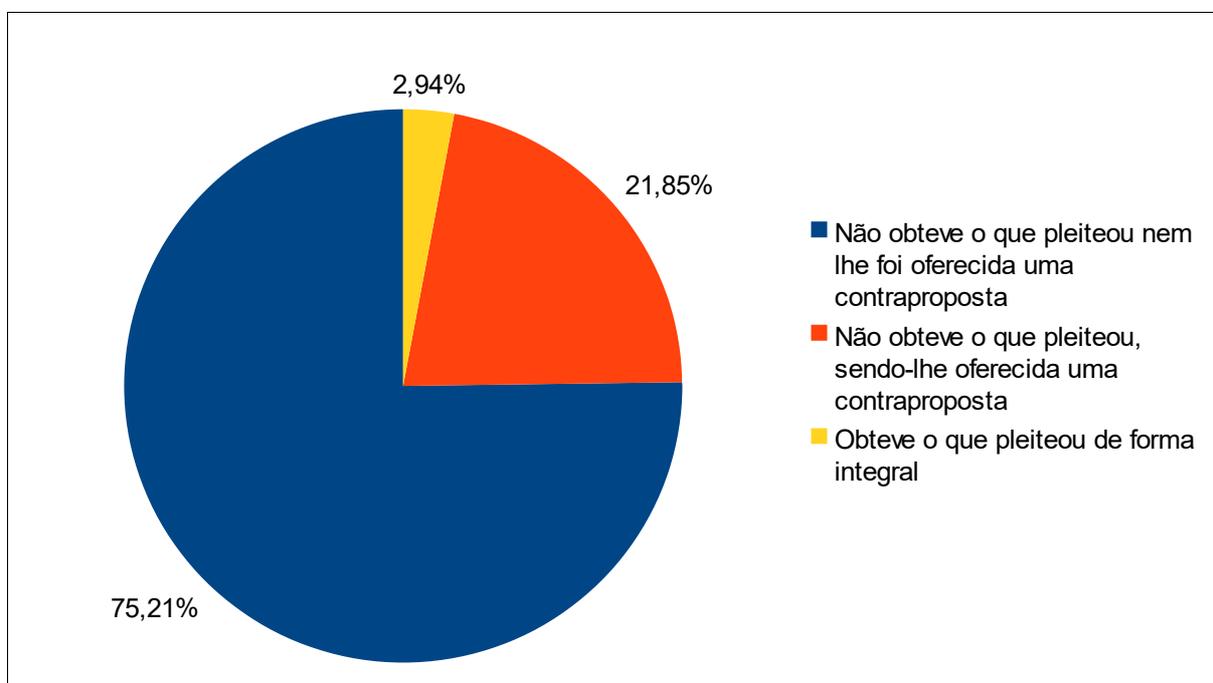
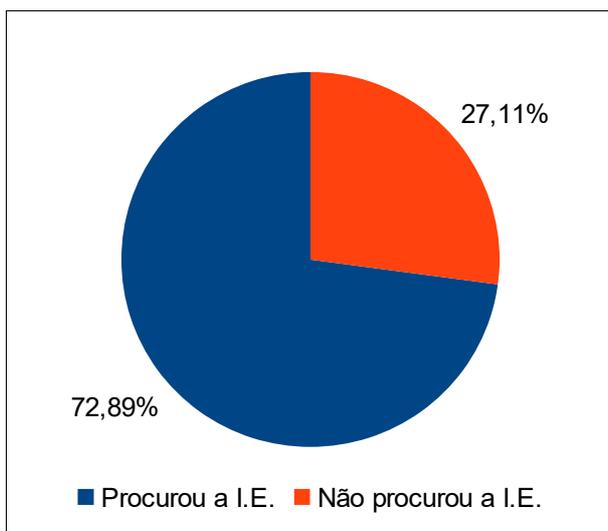


O questionário elaborado pelo PROCON / MPPI também procurou saber dos consumidores se houve aumento de custos por ocasião da pandemia de Covid-19. 76,54% dos consumidores ouvidos relataram aumento de custos com especial destaque para os gastos com energia elétrica, alimentação, contratação de serviços de Internet e aquisição de equipamentos de informática para acompanhamento das aulas remotas.

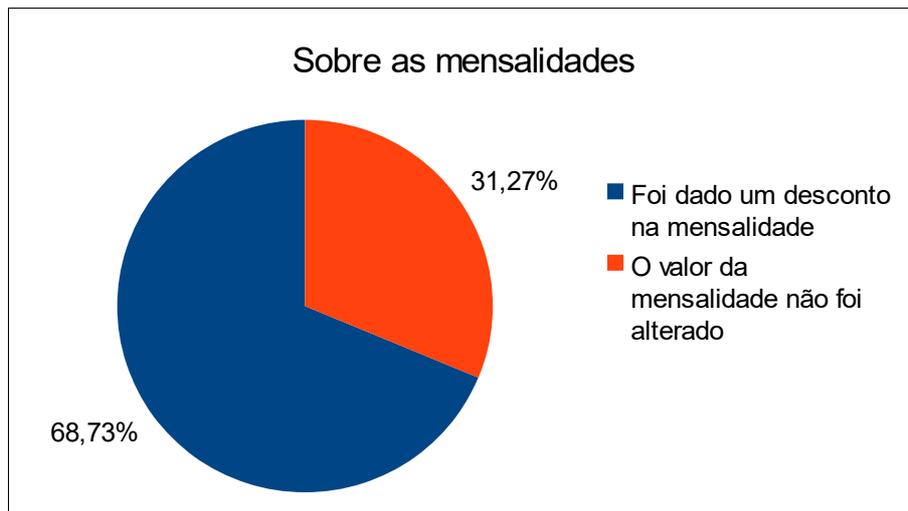


72,89% dos consumidores responderam que procuraram as instituições de ensino com o objetivo de negociar um desconto na mensalidade. Destes, menos de 3% disseram que conseguiram de forma integral aquilo que pleitearam junto aos estabelecimentos com os quais têm vínculo. Para 21,85% dos consumidores foi oferecida uma contraproposta para o que pleiteavam. A maioria (75,21%), no entanto, não obteve o desconto que solicitaram às instituições, sendo que sequer lhes

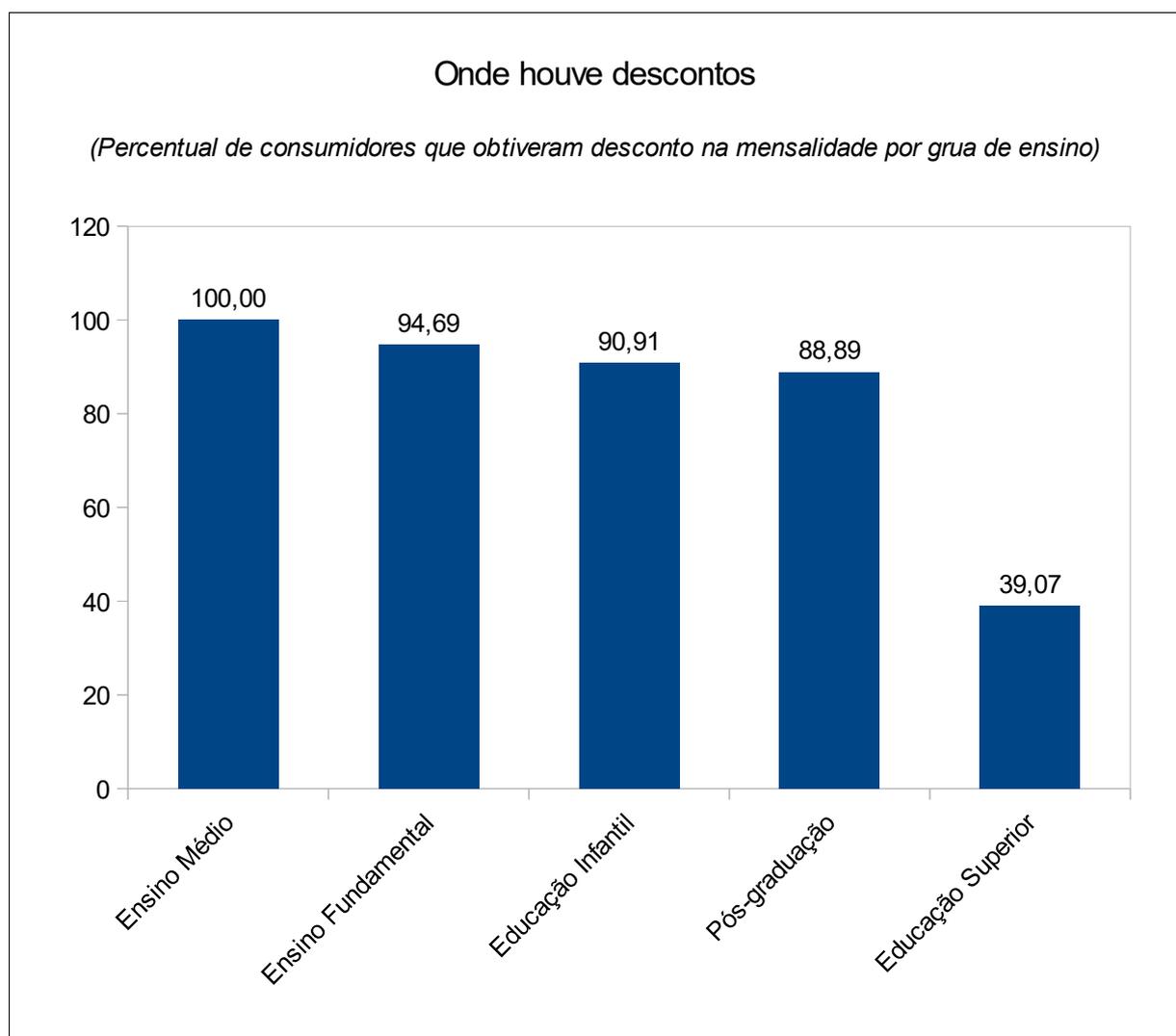
foi oferecida alguma contraproposta.



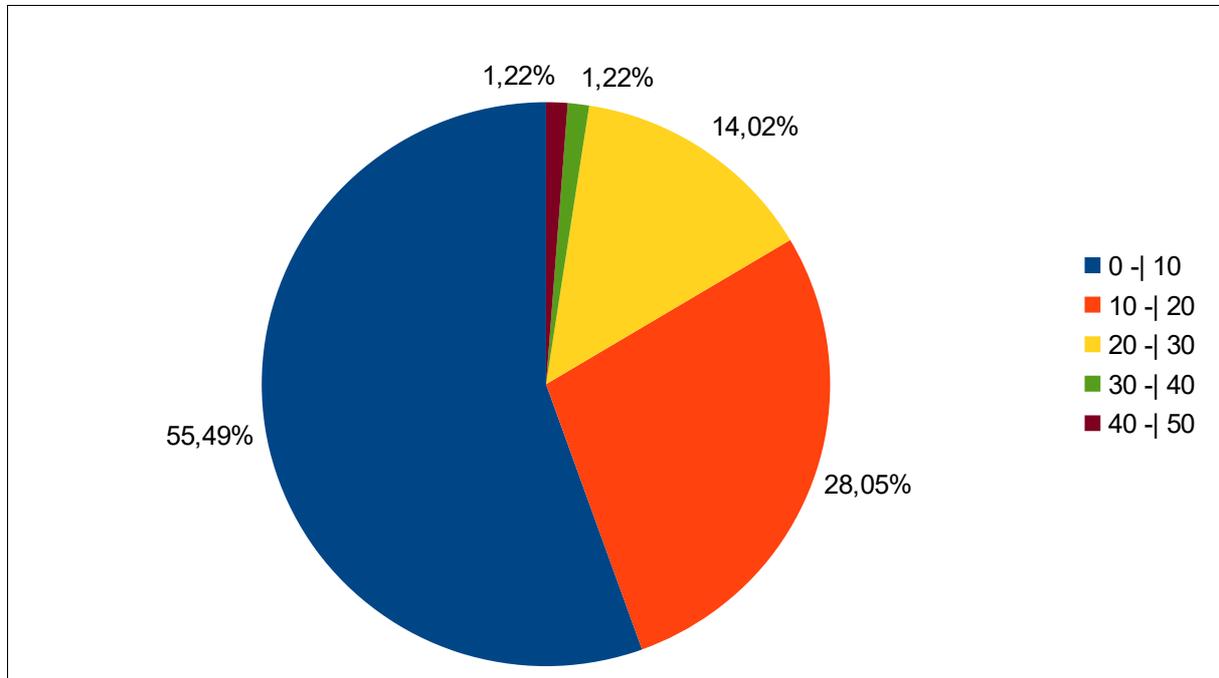
68,73% dos entrevistados informou que foram dados descontos das mensalidades.



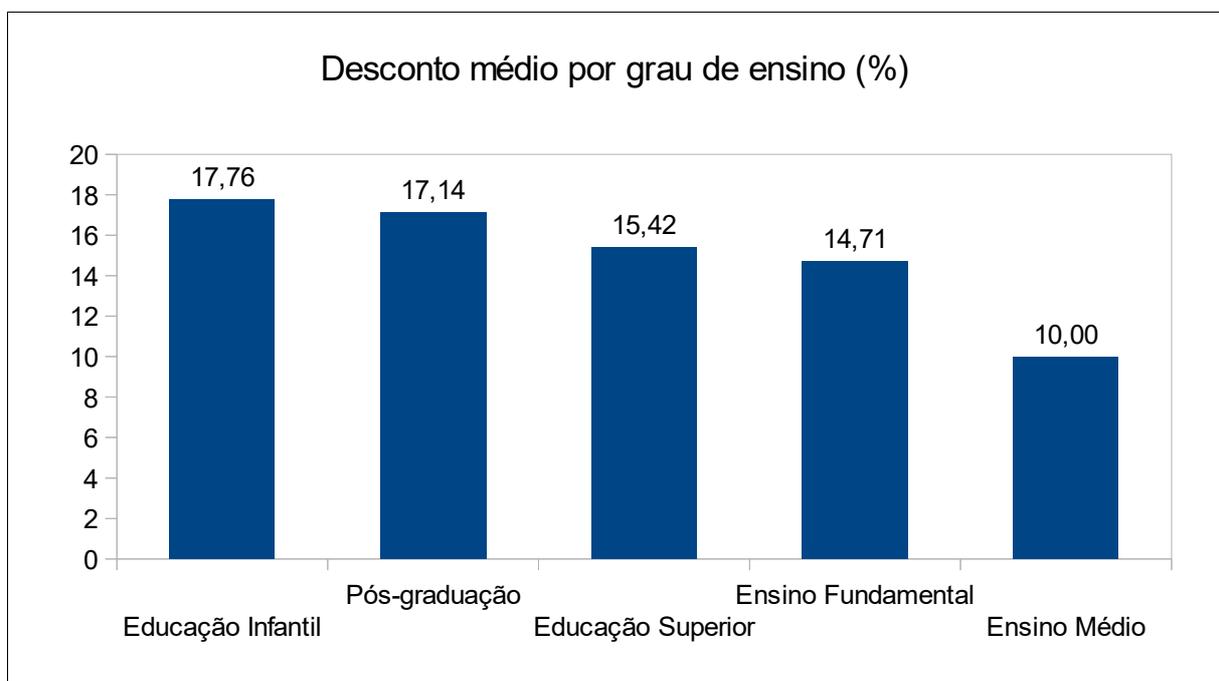
Houve descontos nas mensalidades de todas as instituições de Ensino Médio citadas. Essa prática foi recorrente entre as escolas de Ensino Fundamental (94,69%) e Educação Infantil (90,91%), mas menos frequente entre as instituições de Ensino Superior (39,07%).



O desconto concedido por conta da pandemia do coronavírus foi na maioria das vezes (55,49%) não superior a 10% do valor da mensalidade. 28,05% dos descontos concedidos encontram-se no intervalo entre 10% e 20%. Descontos superiores a 30% somam pouco mais de 2,4% do total.



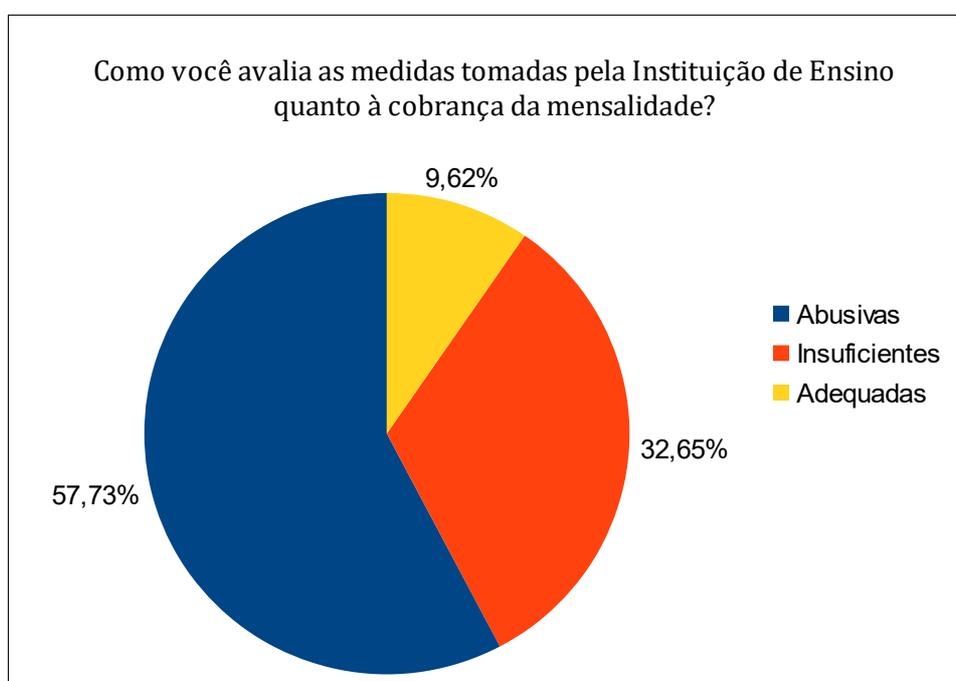
Em média, o desconto sobre as mensalidades foi maior para a Educação Infantil (17,76%) e menor para o Ensino Médio (10%).



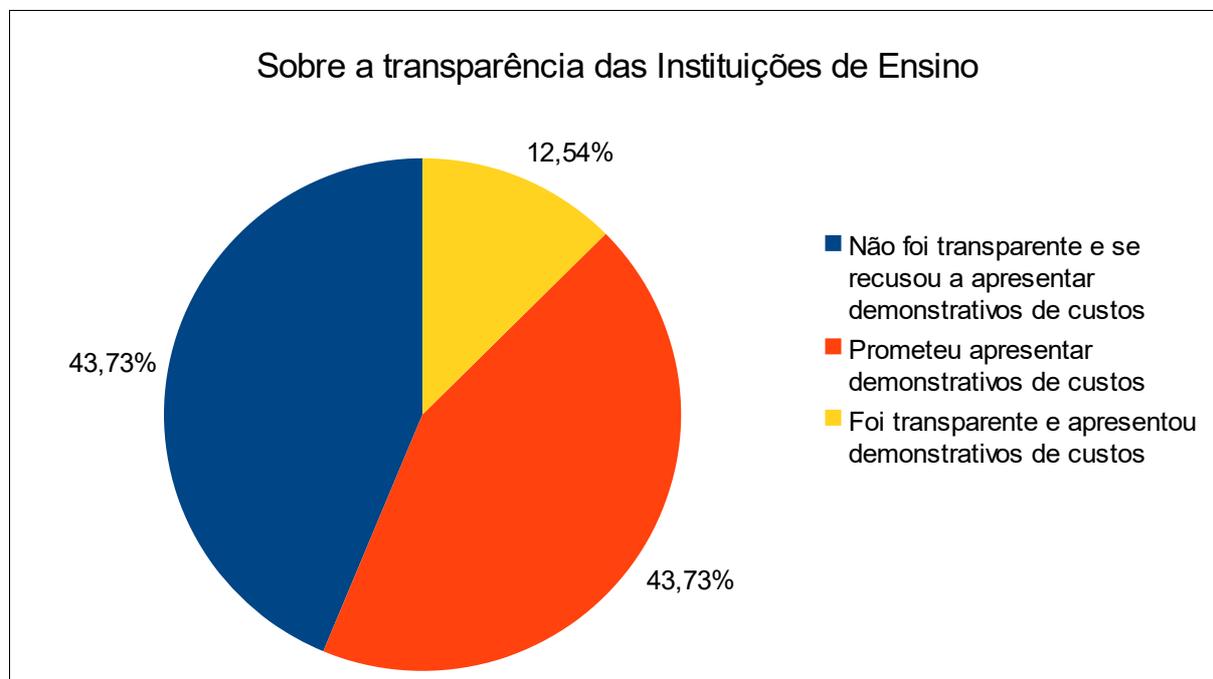
90,58% dos consumidores responderam que o desconto concedido não atende às suas expectativas.



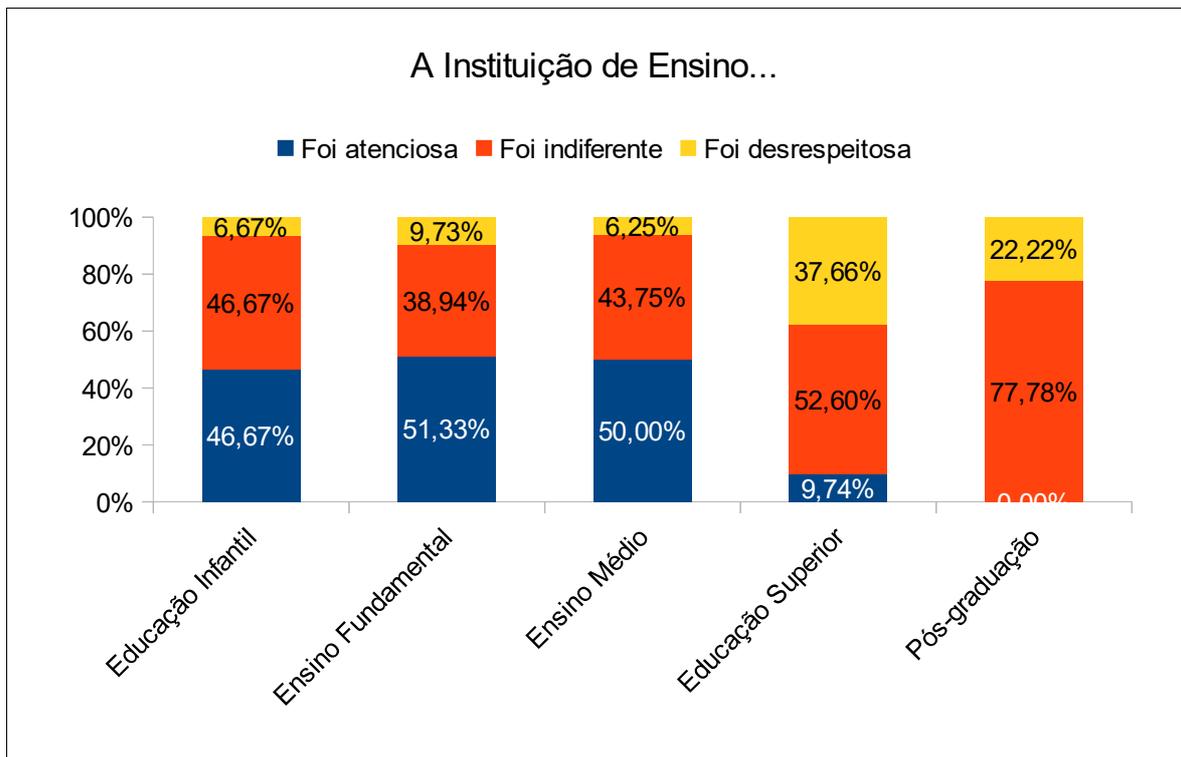
As medidas adotadas pelas instituições de ensino quanto às mensalidades foram consideradas adequadas por uma pequena parcela dos consumidores (9,62%). 32,65% consideraram que tais medidas – como a concessão de descontos –, foram insuficientes, precisando avançar em alguns pontos, enquanto 57,73% das respostas as classificaram como abusivas.



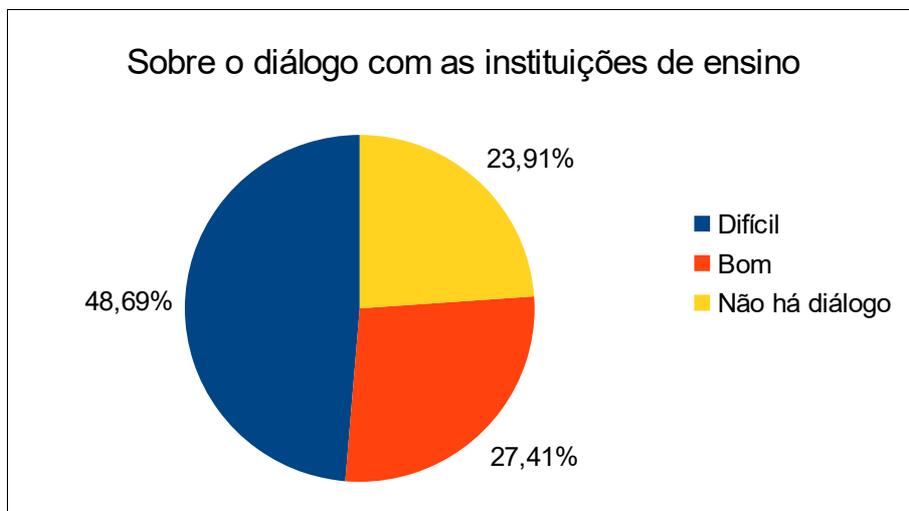
Para 12,54% dos consumidores, as instituições de ensino foram transparentes e apresentaram demonstrativos de custos e investimentos realizados no período da pandemia. Bem maior é o número de consumidores que relatam a recusa das instituições em apresentar tais demonstrativos (43,73%).



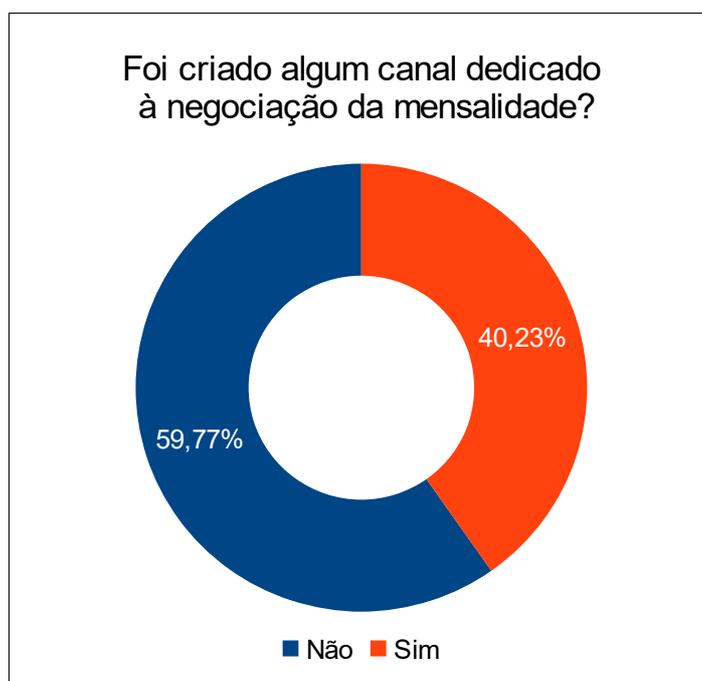
Os consumidores foram consultados ainda sobre o atendimento prestado pelas instituições de ensino quando procuradas para negociação de descontos nas mensalidades. Entre as instituições de educação superior constatou-se um menor número de consumidores que as consideram atenciosas (9,74%) e um maior número de consumidores para os quais elas foram desrespeitosas (37,66%) em comparação com outros níveis de ensino.



A maioria dos consumidores (48,69%) classificou o diálogo com as instituições de ensino como difícil. Para 23,41% dos consumidores o diálogo é inexistente.



De acordo com quase 60% das respostas obtidas, não foi criado ou oferecido pelas instituições de ensino um canal ou meio de contato dedicado à negociação das mensalidades.



Sobre os números

A leitura que se pode fazer a partir das respostas fornecidas pelos consumidores é que há um grau de insatisfação considerável tanto com o serviço quanto com os preços cobrados pelas instituições de ensino privadas citadas na pesquisa. A maioria dos consumidores entende que as medidas adotadas pelos estabelecimentos de ensino diante da crise provocada pela pandemia de Covid-19 foram insuficientes ou mesmo abusivas. Muitos se queixam da falta de transparência, diálogo e da indiferença e pouca sensibilidade de algumas instituições.

Em um momento em que muitos estudantes e também pais ou responsáveis por alunos tiveram um aumento nos custos de vida ou foram prejudicados com uma diminuição de renda, é nítida a preocupação dos consumidores em buscar uma solução que concilie os seus interesses e as suas condições com a realidade enfrentada também pelas instituições de ensino. Perguntados sobre o que esperavam do PROCON, com frequência os consumidores destacavam o papel do órgão como um intermediador e como agente de resolução de conflitos. É possível concluir que os consumidores que responderam o questionário eletrônico veem o PROCON / MPPI como órgão ao qual podem recorrer para ter assegurados os seus direitos. Nota-se ainda a ênfase e urgência dada pelos consumidores da necessidade de adequação no valor das mensalidades cobradas pelas instituições de ensino, uma vez que os descontos obtidos foram considerados insuficientes. Para tanto, alguns consumidores cobram uma maior fiscalização por parte do PROCON no sentido de obter dos estabelecimentos de ensino os demonstrativos de custos e investimentos feitos durante a pandemia que justificassem os descontos oferecidos. Há também consumidores que esperam uma

atitude mais incisiva do PROCON / MPPI seja com a determinação de um percentual mínimo de desconto, com a aplicação de multas ou mesmo a representação por via judicial dos estabelecimentos de ensino.

O que concluímos

Há um conflito importante por ser resolvido. A sociedade piauiense representada pelos consumidores que responderam o questionário proposto pelo PROCON / MPPI atribui a este órgão um papel de destaque que é certamente resultado da imagem que o PROCON construiu ao longo dos anos e do espaço e oportunidade que ele disponibiliza para o exercício pleno da Cidadania.

A ideia de um PROCON sempre presente está alinhada com a visão de um Ministério Público sempre presente, e a mediação tecnológica tem se mostrado uma ferramenta eficaz na consecução dos objetivos estratégicos do órgão mesmo em um momento de extrema excepcionalidade, que motivou inclusive a suspensão do atendimento presencial nas unidades do MPPI. A exitosa experiência do formulário eletrônico que ampara este relatório é prova disso.

Uma vez conhecidas as queixas e as expectativas dos consumidores, resta debruçarmo-nos agora sobre uma solução.