Procon MPMG
Ministério Público de Minas Gerais

Projeto Rota Procon-MPMG

Minas Gerais, biênio 2025 e 2026

FICHA TÉCNICA

Coordenação-Geral do Procon-MPMG: Luiz Roberto Franca Lima

Superintendência do Procon-MPMG: Isabella Salvino Otoni

Coordenação do Projeto Rota Procon-MPMG: Aline de Melo Queiroz e Deiser Maria Ferreira Roscoe

Apoio administrativo: Amanda Denise Gonçalves da Silva; Cláudio Kupidlowsky Fernandes; Marcelo Augusto dos Santos

Desenvolvimento da marca e materiais gráficos: Lúcia Helena Batista e Ana Luisa Osório Meira

Assessoria Jurídica - ASJUP: Christiane Vieira Soares Pedersoli (Coordenadora); Aline de Melo Queiroz; Fernando Lucas de Almeida Pereira; Regina Sturm Vilela; Ricardo Augusto Cesar Amorim

Divisão de Educação para o Consumo e Comunicação - DIVEC: Cássia Luisa Batista Mendonça (Coordenadora - 2025); Roberto Apolinário de Castro Júnior (Coordenador - 2026); Deiser Maria Ferreira Roscoe; Cláudia Jota Duarte de Oliveira; Cláudia Patrícia Silva Rodrigues Raposeiras; Flávia Aparecida de Assis Araujo

Divisão de Fiscalização - DIFIS: Luiz Otávio Teixeira (Coordenador); Ana Lúcia Lopes dos Santos; Daniel Alves da Silva; Flávio Henrique Pereira Veloso; Henrique Amorim Vaz; Shirlei Gonçalves de Sousa

Secretaria / apoio logístico: Isabella Salvino Otoni; Amanda Denise Gonçalves da Silva; Marcelo Augusto dos Santos; Marcelo Ferreira de Sousa Filho

Equipes e projetos que integraram agendas do Rota: Procon Minas Integrado; Nosso Consumo, Nossa Voz; Van Laboratório; equipes de comunicação, fiscalização, educação, apoio jurídico, secretaria e logística do Procon-MPMG

Versão final consolidada com 83 pontos de visita/ação presencial, 93 boas práticas/processos replicáveis e Anexos I, II e III.

Versão para publicação no portal institucional: 1º de outubro de 2026.

COORDENADORIAS E EQUIPES REGIONAIS

Relação elaborada a partir dos relatórios e registros das etapas. Quando a composição nominal da equipe regional não foi individualizada nas fontes, registra-se a participação coletiva da respectiva Coordenadoria.

Coordenadoria Regional	Coordenação e equipe participante
Contagem	Alex Soares Nacif - Coordenador Regional; equipe da CRDC Contagem.
Divinópolis	Sérgio Gildin - Coordenador Regional; equipe da CRDC Divinópolis.
Teófilo Otoni	Milena Ribeiro de Matos Xavier - Coordenadora Regional; equipe da CRDC Teófilo Otoni.
Governador Valadares	Randal Bianchini Marins - Coordenador Regional; Karla Geordana Reis de Nadai e Rafael Batista Rodrigues - fiscais/equipe regional participantes.
Ipatinga	Herman Araújo Resende - Coordenador Regional; equipe da CRDC Ipatinga e servidores das Promotorias de Ipatinga e Coronel Fabriciano participantes da etapa.
Poços de Caldas	Glaucir Antunes Modesto - Coordenador Regional; equipe da CRDC Poços de Caldas.
Montes Claros	Felipe Gustavo Gonçalves Caires - Coordenador Regional; equipe da CRDC Montes Claros; articulação com Érika Cristina Batista Morais, Coordenadora-Geral do Procon Regional CIMAMS.
Patos de Minas	José Carlos de Oliveira Campos Júnior - Coordenador Regional; equipe da CRDC Patos de Minas.
Passos	Paulo Frank Pinto Júnior - Coordenador Regional; Giovanni de Souza Andrade e Jason Nunes da Silva - fiscais da CRDC Passos.
Uberlândia	Daniel Marotta Martinez - Coordenador Regional; equipe da CRDC Uberlândia.
Juiz de Fora	Juvenal Martins Folly - Coordenador Regional; Krishna - analista/assessora; Moharah Ribeiro Ananias e Cristian Dayvson Evangelista - Oficiais do Ministério Público/fiscalização; demais integrantes da equipe regional.

Participaram ainda, conforme a programação de cada edição, equipes de Procons municipais e regionais, consórcios públicos, Promotorias de Justiça, prefeituras, instituições de ensino, entidades parceiras e demais órgãos integrantes do SEDC. A opção por relacionar nominalmente, nesta página, apenas os integrantes identificados com segurança nos relatórios evita atribuições não documentadas e não reduz o reconhecimento coletivo aos demais participantes.

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Metodologia de consolidação dos dados
3. Cronologia das etapas e releases institucionais
4. Abrangência territorial
5. Quilometragem percorrida
6. Pessoas alcançadas e participações registradas ou estimadas
7. Análise técnica dos resultados
8. Fatores de sucesso e desafios superados
9. Banco de boas práticas e processos efetivos replicáveis
10. Encaminhamentos consolidados decorrentes das etapas e dos relatórios finais
11. Continuidade da ação e políticas públicas relacionadas
12. Conclusão
Fontes consultadas
Anexo I - Levantamento Consolidado de Boas Práticas
Anexo II - Pontos visitados ou pontos de ação presencial
Anexo III - Ideias e iniciativas em desenvolvimento



1. Apresentação

O Projeto Rota Procon-MPMG foi concebido como uma estratégia institucional itinerante de aproximação entre o Procon-MPMG, os Procons municipais, os Procons regionais, consórcios públicos, Promotorias de Justiça e demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

A proposta central foi percorrer diferentes regiões de Minas Gerais para realizar diagnóstico presencial da realidade local, identificar demandas e potencialidades, promover capacitações, fortalecer a atuação em rede, incentivar a regionalização, valorizar boas práticas já existentes e mapear processos eficientes que possam ser replicados.

A metodologia do projeto combinou visitas técnicas, reuniões institucionais, rodas de conversa, capacitações, ações educativas, exposições da Van Laboratório, encontros com gestores públicos, diálogo com fornecedores, atendimento a públicos vulneráveis e levantamento de práticas locais exitosas.

Ao final do ciclo analisado, o projeto alcançou 36 municípios mineiros, aproximadamente 83 pontos de visita ou ação presencial, cerca de 1.540 participações registradas ou estimadas, aproximadamente 8.800 km rodoviários percorridos pela equipe multidisciplinar e 93 boas práticas/processos efetivos replicáveis identificados.

2. Metodologia de consolidação dos dados

A consolidação foi feita a partir de quatro conjuntos de informação:

- relatórios institucionais e simplificados das etapas do Rota Procon-MPMG;
- listas de presença, quando disponíveis;
- releases institucionais publicados pelo MPMG e páginas oficiais de Procons municipais;
- estimativas complementares e informações de conferência prestadas pela Coordenação do Projeto.

Os números apresentados devem ser interpretados como participações ou pessoas alcançadas em atividades, e não necessariamente como pessoas únicas. A mesma pessoa pode ter participado de mais de uma capacitação, reunião ou roda de conversa.

Nos casos em que havia lista de presença, foi utilizado o quantitativo aproximado de registros. Nos casos em que havia relatório com número expresso, foi adotado o número informado no documento. Nos casos sem registro formal, foram aplicados os critérios estimativos definidos pela Coordenação: 300 idosos no Programa 60+ em Teófilo Otoni; média de 15 fornecedores por evento voltado a fornecedores; média de 10 representantes de Procons nas rodas de conversa sem lista; e média de 2 representantes em reuniões com consórcios ou prefeituras sem lista.

2.1 Levantamento inicial por MPForms

Em 22 de setembro de 2025, no âmbito do Projeto Rota Procon-MPMG, foi encaminhado aos Procons mineiros formulário eletrônico, por meio do MPForms, destinado ao levantamento de boas práticas já implementadas e de ideias ainda não implementadas para aprimoramento do atendimento, dos procedimentos, da fiscalização e das ações educativas.

Como parte das respostas ao formulário foi apresentada de forma anônima e o levantamento eletrônico não esgotava as experiências observadas nos territórios, a metodologia do projeto foi complementada, passando a priorizar também a identificação das boas práticas a partir das visitas institucionais, rodas de conversa e relatos obtidos diretamente junto aos Procons durante as etapas presenciais do Rota.

Na etapa de conclusão, as 33 respostas recebidas pelo formulário inicial foram reexaminadas como fonte complementar. O cotejo com o levantamento consolidado permitiu identificar práticas ainda não registradas, individualizar novos órgãos executores de práticas já mapeadas e recuperar ideias e iniciativas em desenvolvimento que, embora não integrem o quantitativo de boas práticas implementadas, constituem subsídio para ações futuras.

Para fins de inclusão no Banco de Boas Práticas, foram consideradas apenas ações relatadas como efetivamente implementadas. Iniciativas ainda em implantação ou descritas como ideias foram reunidas separadamente no Anexo III. Nas respostas anônimas, a prática foi preservada no levantamento quando suficientemente descrita, mas não foi atribuída a órgão específico e não poderá integrar o processo de reconhecimento institucional enquanto não houver identificação segura de sua origem.

2.2 Consolidação dos relatórios finais dos PAAFs

Na etapa de encerramento do ciclo, a consolidação foi complementada pela revisão dos relatórios finais dos PAAFs de acompanhamento de cada edição. Essa segunda camada de análise permitiu confrontar o diagnóstico produzido durante as viagens com os despachos posteriores, as manifestações das unidades técnicas, os ofícios de feedback e os resultados verificados meses depois das visitas.

As versões finais das edições do Triângulo Mineiro/Uberlândia e da Zona da Mata/Juiz de Fora foram consideradas nesta atualização. Na edição de Uberlândia, o relatório reforça a coexistência de modelos municipais, consorciados e regionais e a necessidade de canais permanentes de cooperação. Na Zona da Mata, o relatório registra resultados posteriores concretos, práticas de inclusão, atendimento móvel e uma experiência estruturada de governança regional em rede.

Os desdobramentos posteriores são utilizados, neste relatório, sobretudo para avaliar efetividade, capacidade de resposta institucional e encaminhamentos de continuidade. Os totais gerais de alcance territorial e participações foram preservados da consolidação quantitativa anterior, evitando dupla contagem de públicos já estimados ou de ações posteriores sem base integral de frequência.

2.3 Saneamento final e encaminhamento dos PAAFs

Na fase final do ciclo, foram elaborados relatórios finais individualizados para os PAAFs de acompanhamento das edições, com análise das providências determinadas, dos resultados posteriores às visitas e das pendências de caráter local ou sistêmico.

Todos os relatórios finais foram submetidos ao Coordenador-Geral do Procon-MPMG, que acolheu as análises e indicou o encerramento dos respectivos procedimentos após o registro dos encaminhamentos finais. O saneamento permitiu separar providências diretamente vinculadas a cada etapa de temas que, por sua natureza continuada ou abrangência estadual, devem prosseguir em fluxos ordinários das unidades técnicas ou em procedimentos próprios, sem necessidade de manutenção dos PAAFs das viagens.

3. Cronologia das etapas e releases institucionais

Ordem	Data aproximada	Etapa / release	Municípios ou regiões abrangidas
1	maio/2025	Lançamento do Rota Procon-MPMG	Contagem; Conselheiro Lafaiete; Ouro Branco; Congonhas
2	Junho;2025	Regional de Juiz de Fora	Muriaé e Ponte Nova
3	Agosto/2025	Regional de Divinópolis	Divinópolis; Formiga; Campo Belo
4	Setembro/2025	Jequitinhonha, Mucuri, Rio Doce e Vale do Aço	Araçuaí; Itinga; Teófilo Otoni; São Pedro do Suaçuí; Governador Valadares; Resplendor; Ipatinga; Timóteo
5	Outubro/Novembro/2025	Sul de Minas	Poços de Caldas; Caldas; Guaxupé; Pouso Alegre
6	Novembro/2025	Norte de Minas	Pirapora; Montes Claros; Itacambira; Januária
7	Março/2026	Alto Paranaíba	Patos de Minas; Galena/Presidente Olegário - Aldeia Renascer Wakonã
8	Abril/2026	Sudoeste de Minas	Passos; São Sebastião do Paraíso; Capitólio
9	Maio/2026	Triângulo Mineiro	Araguari; Uberlândia; Prata; Uberaba
10	Junho/2026	Zona da Mata / encerramento	Santos Dumont; Juiz de Fora

4. Abrangência territorial

4.1 Municípios

O número oficial consolidado é de 36 municípios percorridos pelo Rota Procon-MPMG. Esse número compreende municípios visitados diretamente pela equipe multidisciplinar em etapas presenciais, bem como localidades de realização de reuniões, capacitações, visitas técnicas, ações educacionais, rodas de conversa, visitas a Procons municipais/regionais, Promotorias de Justiça, consórcios e espaços públicos.

4.2 Pontos de visita ou ação presencial

Foram identificados aproximadamente 83 pontos de visita ou ação presencial, considerando Procons municipais e regionais, Coordenadorias Regionais de Defesa do Consumidor, Promotorias de Justiça, prefeituras, consórcios públicos, associações microrregionais, OAB, escolas, auditórios, praças públicas, aldeias indígenas, postos de combustíveis fiscalizados, unidades de atendimento, espaços de capacitação, entidades parceiras, locais de exposição da Van Laboratório e locais de realização de fóruns, rodas de conversa e encontros técnicos.

O rol nominal dos pontos visitados consta do Anexo II. O dado é estimativo e serve como matriz de conferência, pois alguns documentos registram a realização de atividades em determinado município sem individualizar todos os espaços físicos visitados.

4.3 Órgãos e estruturas regionais alcançados

Entre os aproximadamente 83 pontos de visita ou ação presencial, destacam-se 11 Coordenadorias Regionais de Defesa do Consumidor do Procon-MPMG, alcançadas nas etapas realizadas entre 2025 e 2026:

- Contagem
- Divinópolis
- Teófilo Otoni
- Governador Valadares
- Ipatinga
- Poços de Caldas
- Montes Claros
- Patos de Minas
- Passos
- Uberlândia
- Juiz de Fora

Também foram visitados ou integrados às atividades 11 de 15 Procons Regionais existentes à época das viagens, alcançando 73,33% do total:

- Procon Regional CODAP (Conselheiro Lafaiete)
- Procon Regional CIMERP (Muriaé)
- Procon Regional Campo Belo
- Procon Regional Formiga
- Procon Regional CIDSMEJE (Araçuaí)
- Procon Regional Leste de Minas (CIMDOCE-Governador Valadares)
- Procon Regional Guaxupé
- Procon Regional Norte de Minas (CIMAMS-Montes Claros)
- Procon Regional CIDES (Uberlândia)
- Procon Regional Uberaba
- Procon Regional Santos Dumont

A diferenciação evidencia o alcance simultâneo da estrutura regional do Procon-MPMG e dos modelos regionalizados mantidos por municípios conveniados e consórcios públicos.

5. Quilometragem percorrida

Para o cálculo da quilometragem, foi considerada como origem e destino final de cada etapa a sede do Procon-MPMG, na Rua Gonçalves Dias, 2.039, Lourdes, Belo Horizonte/MG. As distâncias são rodoviárias aproximadas, calculadas por rota lógica de deslocamento entre os municípios indicados em cada ida e volta.

Rota	Deslocamento considerado	Km aproximados
1	Belo Horizonte - Contagem - Belo Horizonte	40 km
2	Belo Horizonte - Conselheiro Lafaiete - Ouro Branco - Congonhas - Belo Horizonte	235 km
3	Belo Horizonte - Muriaé - Ponte Nova - Belo Horizonte	630 km
4	Belo Horizonte - Araçuaí - Itinga - Teófilo Otoni - São Pedro do Suaçuí - Governador Valadares - Resplendor - Ipatinga - Timóteo - Belo Horizonte	1.650 km
5	Belo Horizonte - Poços de Caldas - Caldas - Guaxupé - Pouso Alegre - Belo Horizonte	1.150 km
6	Belo Horizonte - Pirapora - Montes Claros - Itacambira - Januária - Belo Horizonte	1.500 km
7	Belo Horizonte - Patos de Minas - Aldeia Renascer Wakonã, em Galena/Presidente Olegário - Belo Horizonte	910 km
8	Belo Horizonte - Passos - São Sebastião do Paraíso - Capitólio - Belo Horizonte	810 km
9	Belo Horizonte - Araguari - Uberlândia - Prata - Uberaba - Belo Horizonte	1.270 km
10	Belo Horizonte - Santos Dumont - Juiz de Fora - Belo Horizonte	595 km

Rota	Deslocamento considerado	Km aproximados
	Total aproximado	8.790 km (~8.800 km)

A diferença entre esse cálculo e a informação institucional de “mais de 5 mil km” decorre do critério mais amplo adotado neste relatório, que considerou todos os deslocamentos de ida e volta entre Belo Horizonte e as cidades indicadas, na sequência informada, incluindo etapas complementares e retornos à capital.

6. Pessoas alcançadas e participações registradas ou estimadas

A partir das listas de presença, relatórios, releases e estimativas complementares, o projeto alcançou aproximadamente 1.540 participações. O número representa participações registradas ou estimadas, não necessariamente pessoas únicas.

Iniciativa / ação	Pessoas alcançadas, aprox.	Critério
Procon Mirim	475	Alunos e professores registrados em Passos, Pirapora e Montes Claros
Encontro Técnico Regional / Oficina NAS / debates técnicos	120	Número informado em Patos de Minas
Procon Minas Integrado / reuniões de regionalização / consórcios	89	Registros diretos e estimativas complementares
Dia de Pensar na Sociedade de Consumo	50	Registro em Passos
Programa 60+ - Revelando Direitos, Desarmando Golpes	350	50 em Passos + estimativa de 300 em Teófilo Otoni
Atendimento Integrador	70	32 em Montes Claros + 38 em Uberlândia
Capacitação em fiscalização / processo administrativo / nulidades	44 presenciais registrados	Listas e capacitações identificadas
Rodas de conversa com Procons	144 a 148	Registros diretos + estimativas para rodas sem lista
Eventos voltados a fornecedores	30	Média estimada de 15 fornecedores por evento
Total geral consolidado	aprox. 1.540	Participações registradas ou estimadas, não necessariamente pessoas únicas

7. Análise técnica dos resultados

7.1 Fortalecimento da atuação em rede

O Rota Procon-MPMG evidenciou demandas recorrentes da política de defesa do consumidor no interior do Estado, relacionadas à estruturação dos órgãos, disponibilidade e qualificação das equipes, padronização de fluxos, utilização dos Fundos de Defesa do Consumidor, formação continuada e maior integração entre Procons, Promotorias de Justiça e consórcios públicos.

A atuação em rede permite reduzir a fragmentação do sistema, ampliar a capacidade de resposta e evitar que cada Procon tente resolver isoladamente problemas que se repetem em diversas regiões, como superendividamento, fraudes financeiras, empréstimos consignados, telefonia, serviços bancários, falhas de informação ao consumidor, dentre outros.

7.2 Regionalização e consórcios públicos

A regionalização por meio de consórcios públicos mostrou-se uma solução eficiente especialmente para municípios de pequeno e médio porte. O modelo permite compartilhar equipe técnica, fiscal, orientação jurídica, sistemas, estrutura física, capacitações e recursos administrativos.

Experiências como CIDES, CIMAMS, CODAP, AMEG e CIMERP/AMERP demonstram que a política pública de defesa do consumidor pode ganhar escala regional sem exigir que cada município suporte, individualmente, todos os custos de uma estrutura completa.

7.3 Uso estratégico dos Fundos Municipais de Defesa do Consumidor

A experiência do Procon de Guaxupé evidencia o potencial dos Fundos Municipais de Defesa do Consumidor como instrumentos de estruturação permanente da política pública local. O uso dos recursos do fundo para aquisição de veículo, compra de sede própria, custeio de estagiários e produção de materiais gráficos demonstra que o fundo pode ir além do financiamento pontual de ações, funcionando como mecanismo de fortalecimento institucional contínuo.

Do ponto de vista técnico, trata-se de processo replicável porque vincula a arrecadação e aplicação dos recursos à finalidade pública de proteção e defesa do consumidor, permitindo a melhoria da infraestrutura física, ampliação da capacidade operacional, fortalecimento das ações educativas e maior autonomia administrativa do órgão local. O modelo é especialmente relevante para Procons que possuem fundo constituído, mas ainda não utilizam seus recursos de forma planejada e estratégica.

7.4 Atendimento por agendamento e organização dos fluxos

O atendimento por agendamento foi identificado como boa prática em diversos Procons. O modelo contribui para reduzir tempo de espera em filas, organizar a rotina diária dos atendentes, permitir triagem prévia, melhorar a qualidade da escuta, reduzir atendimentos apressados ou incompletos, diminuir tensão no balcão, preservar a saúde mental e física dos atendentes, favorecer retornos programados, permitir melhor preparação documental do consumidor e aumentar previsibilidade na gestão da unidade.

Em Procons com alta demanda e equipe reduzida, o agendamento não deve excluir atendimentos urgentes, encaixes ou acolhimento de vulneráveis. O modelo ideal combina atendimento agendado, triagem, encaixes justificados, canais remotos e retornos programados.

7.5 Atendimento humanizado e saúde dos atendentes

O projeto identificou que muitos consumidores procuram o Procon em situação de sofrimento, vergonha, confusão financeira, vulnerabilidade emocional ou hipervulnerabilidade social. Isso exige escuta qualificada, linguagem simples, acolhimento e capacidade de encaminhamento adequado.

Ao mesmo tempo, os atendentes dos Procons ficam expostos a conflitos, pressão, filas, cobranças, frustração do consumidor e demandas complexas. Por isso, ações como Atendimento Integrador, organização por agendamento, triagem, divisão de fluxos e capacitação em comunicação contribuem diretamente para a qualidade do serviço e para a saúde dos servidores e colaboradores.

7.6 Superendividamento como eixo estruturante

O superendividamento apareceu como uma das maiores preocupações em diversas regiões, especialmente em demandas envolvendo idosos, empréstimos consignados, cartão de crédito consignado, RMC/RCC, assédio comercial, fraudes bancárias e crédito irresponsável.

As experiências mapeadas indicam que a resposta adequada exige fluxo próprio, triagem especializada, educação financeira, análise da capacidade de pagamento, parcerias técnicas, audiências de renegociação e acompanhamento do consumidor.

7.7 Educação para consumidores e fornecedores

As ações educativas demonstraram alto potencial preventivo. Programas voltados a crianças, idosos, fornecedores, adolecentes, comunidades indígenas e comerciantes ampliam a cultura de defesa do consumidor. Do ponto de vista técnico, a educação para fornecedores merece destaque porque muitas infrações decorrem de desconhecimento sobre precificação, publicidade, garantia, informação adequada, produto impróprio, política de troca e nota fiscal.

7.8 Fiscalização estratégica e setorial

As fiscalizações setoriais, especialmente em datas comemorativas, postos de combustíveis, comércio de bebidas, shoppings, Páscoa, Dia das Mães e segmentos sensíveis, demonstram o valor da atuação planejada. A fiscalização setorial exerce função repressiva, preventiva e pedagógica, ao mesmo tempo em que demonstra presença estatal e induz conformidade no mercado.

Fiscalizações planejadas se revelam instrumento que deixa os setores envolvidos mais interessados nas orientações dos Órgãos de Defesa do Consumidor pela certeza de que serão visitados periodicamente, independente de denúncias.

7.9 Resultados institucionais decorrentes da escuta ativa

Além dos resultados quantitativos e territoriais, o Projeto Rota Procon-MPMG produziu resultados institucionais relevantes decorrentes da escuta ativa realizada junto aos Procons municipais e regionais visitados. A metodologia adotada permitiu que demandas concretas identificadas na ponta fossem transformadas em novas ações, capacitações e espaços permanentes de integração pelo Procon-MPMG.

Desenvolvimento da Capacitação para Atendimento Integrador

A partir de demanda apresentada por Procons da região de Conselheiro Lafaiete, ainda na primeira edição/viagem do Rota Procon-MPMG, a equipe do Procon-MPMG desenvolveu a Capacitação para Atendimento Integrador, voltada à redução do estresse, à promoção do bem-estar dos atendentes e à qualificação do atendimento prestado aos consumidores.

À época da solicitação, a Escola Estadual de Defesa do Consumidor ainda não contava com treinamento específico voltado a esse eixo. A demanda identificada em campo foi, portanto, convertida em produto institucional concreto, posteriormente ofertado em etapas do projeto, com foco no acolhimento qualificado, na comunicação adequada, na escuta ativa, na redução de tensões no atendimento e na preservação da saúde dos atendentes dos Procons.

Esse resultado evidencia que o Rota Procon-MPMG não se limitou à realização de visitas técnicas, mas atuou como mecanismo de diagnóstico, formulação e entrega de soluções ajustadas às necessidades reais dos órgãos locais de defesa do consumidor.

1ª Reunião de Gestores de Procons Regionais

Outro resultado relevante foi a realização da 1ª Reunião de Gestores de Procons Regionais, focada na troca de experiências, integração entre modelos regionais e compartilhamento de desafios e soluções práticas.

A demanda surgiu durante a etapa do Rota Procon-MPMG no Norte de Minas, realizada em novembro de 2025, quando foi identificada a necessidade de maior aproximação entre os gestores de Procons Regionais, especialmente para troca de informações sobre funcionamento, fiscalização, atendimento, fundos, processos administrativos, estruturação das unidades e relacionamento com os municípios.

Como encaminhamento, o Procon-MPMG criou grupo de gestores de Procons Regionais em aplicativo de mensagens e organizou a reunião presencial, realizada em Belo Horizonte, na sede do Procon-MPMG, em abril de 2026.

A iniciativa representa avanço na governança do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, pois criou canal permanente de diálogo entre gestores regionais, fortaleceu a atuação em rede, favoreceu a circulação de boas práticas e permitiu que experiências bem-sucedidas fossem compartilhadas entre diferentes regiões do Estado.

Os dois resultados demonstram a capacidade do Projeto Rota Procon-MPMG de converter escuta institucional em entregas concretas. A criação da Capacitação para Atendimento Integrador e a organização da 1ª Reunião de Gestores de Procons Regionais revelam que o projeto funcionou como instrumento de retroalimentação da política pública: ao identificar necessidades em campo, o Procon-MPMG passou a desenvolver respostas institucionais voltadas ao fortalecimento de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

7.10 Desdobramentos posteriores identificados no fechamento dos PAAFs

A elaboração dos relatórios finais dos PAAFs demonstrou que parcela relevante dos resultados do Rota somente se torna visível após a etapa presencial. A escuta em campo gerou providências jurídicas, novas capacitações, ações educativas posteriores, articulações de regionalização e aperfeiçoamentos na própria metodologia institucional.

Apoio jurídico e fortalecimento estrutural

Na Zona da Mata, a demanda identificada em Santos Dumont resultou em apoio jurídico da ASJUP para regularização do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor e orientação sobre o uso de recursos de emenda parlamentar. Em outras regiões, demandas de estruturação passaram a ser acompanhadas pela equipe do Procon Minas Integrado, demonstrando que o Rota pode funcionar como porta de entrada para fluxos técnicos permanentes.

Educação para o consumo e capacitação como resposta à escuta

Demandas colhidas nas viagens foram posteriormente convertidas em novas ações. Entre os exemplos estão a programação educacional realizada em Teófilo Otoni e Nanuque em agosto de 2026; a realização posterior do Programa 60+ em Campo Belo; e a incorporação definitiva da oficina prática de simulação à Capacitação para Atendimento Integrador após a experiência da Zona da Mata. O processo evidencia que a etapa presencial não se encerra com a visita: ela pode gerar produtos e agendas de alcance regional ou estadual.

Regionalização e articulação em rede

A visita à AMEG, na edição de Passos, originou tratativas posteriores que culminaram em encontro do Procon Minas Integrado no consórcio em agosto de 2026, com discussão de possível regionalização e participação de municípios da região. Na Zona da Mata, o Fórum Técnico, o grupo regional de comunicação e o compartilhamento de materiais demonstraram uma forma distinta, horizontal e contínua de governança territorial, avaliada como uma prática de destaque pela equipe do Rota.

Aperfeiçoamentos metodológicos do próprio Rota

As etapas também produziram aprendizados sobre a execução do projeto. A experiência da Van Laboratório demonstrou maior efetividade quando acompanhada de divulgação prévia, escolha de local com fluxo de público e integração com outras atividades, como atendimento móvel ou ações educativas. O acompanhamento posterior reforçou, ainda, a importância de registrar e distribuir formalmente os encaminhamentos às unidades responsáveis, com definição de prazos e retornos, assegurando continuidade às providências decorrentes das visitas.

8. Fatores de sucesso e desafios superados

8.1 Elementos que contribuíram para os resultados

Os resultados do Rota decorreram da combinação entre presença territorial, escuta ativa, atuação multidisciplinar e articulação entre diferentes áreas do Procon-MPMG e instituições parceiras. A construção compartilhada das programações com os órgãos anfitriões permitiu adequar cada edição às características e necessidades do território, reunindo visitas técnicas, rodas de conversa, ações educativas, capacitações, fiscalização, orientação jurídica e iniciativas de regionalização.

A flexibilidade da metodologia também contribuiu para aproveitar oportunidades surgidas durante as viagens, ampliar o alcance das atividades e transformar demandas identificadas em campo em entregas posteriores, como capacitações, apoio

técnico, articulações regionais e redes permanentes de cooperação. A comunicação local e a participação das equipes dos Procons, Coordenadorias Regionais, Promotorias de Justiça, consórcios e demais parceiros foram igualmente essenciais para os resultados alcançados.

8.2 Desafios superados e aprendizados de execução

Ao longo do ciclo, a execução exigiu conciliar agendas de diferentes órgãos, equipes e projetos, com equipe enxuta para atender atividades simultâneas em diversos locais. Também foi necessário adaptar roteiros e horários a mudanças ocorridas durante as etapas, reorganizar deslocamentos e tarefas e, em situações específicas, ampliar a permanência no território para assegurar a conclusão das atividades previstas e o melhor aproveitamento das agendas construídas com os parceiros.

Esses desafios foram superados por meio de articulação entre as equipes, redistribuição de atividades e capacidade de adaptação. A experiência reforçou a importância do planejamento antecipado, da definição clara de responsabilidades, do alinhamento prévio com os órgãos anfitriões e da flexibilidade operacional como elementos permanentes da metodologia do Rota.

9. Banco de boas práticas e processos efetivos replicáveis

A partir do levantamento, foram mapeadas 93 boas práticas/processos replicáveis, considerando práticas locais ou institucionais identificadas em Procons municipais, Procons regionais, consórcios, prefeituras ou parceiros, retiradas as ações executadas diretamente pela equipe do Procon-MPMG.

Para facilitar a consulta e a utilização institucional do levantamento, o Anexo I foi reorganizado em seis categorias temáticas, preservando-se a numeração de referência de 1 a 93. A classificação considera o eixo predominante de cada iniciativa, sem prejuízo de seu caráter transversal.

Categoria	Descrição
I - Governança, Gestão e Estruturação Institucional	Práticas relacionadas ao planejamento, organização, utilização de dados, gestão de pessoas, fundos, recursos, infraestrutura e fortalecimento da capacidade institucional do Procon.
II - Articulação Interinstitucional e Regionalização	Iniciativas de cooperação entre Procons, Procon-MPMG, Promotorias de Justiça, municípios, consórcios, instituições de ensino e outros parceiros, com especial valorização da organização regional e da atuação em rede.
III - Educação para o Consumo e Prevenção	Ações educativas e preventivas destinadas a consumidores, fornecedores, estudantes e outros públicos, voltadas à informação, formação e prevenção de conflitos e práticas lesivas.
IV - Atendimento, Acessibilidade e Inclusão	Práticas que ampliem ou qualifiquem o acesso aos serviços do Procon, especialmente para pessoas com deficiência, idosos, moradores de áreas rurais, pessoas com dificuldade de locomoção e consumidores submetidos a barreiras físicas, territoriais, comunicacionais, digitais ou sociais.
V - Processo, Procedimentos Administrativos e Resolutividade	Soluções que aperfeiçoem a recepção, apuração, tramitação e resolução das demandas, incluindo triagem, conciliação, procedimentos de apuração, atuação consensual, tratamento coletivo e encaminhamentos qualificados.
VI - Fiscalização, Monitoramento e Regulação Preventiva do Mercado	Práticas de fiscalização, acompanhamento de mercados e fornecedores e atuação preventiva ou repressiva destinadas a identificar irregularidades, corrigir condutas e induzir conformidade.

Quando o levantamento-base identificava uma mesma prática em mais de um órgão, o Anexo I passa a indicar nominalmente apenas os Procons ou estruturas cuja ocorrência foi expressamente identificada nos documentos e informações disponíveis. Menções genéricas como “outros Procons” não são utilizadas para atribuir a prática a órgão específico.

Essa individualização também permite que, em eventual processo de reconhecimento das boas práticas, cada experiência seja considerada de forma autônoma, vinculando-se a iniciativa ao órgão que efetivamente a desenvolveu.

Dos 93 registros atualmente consolidados, 77 decorreram do levantamento estruturado a partir das etapas presenciais e da documentação do Rota, enquanto 16 novas práticas distintas foram incorporadas após o reexame das respostas ao MPForms. Além disso, diversos formulários permitiram acrescentar nominalmente Procons que executam práticas já existentes no banco, sem aumentar artificialmente o número de tipos de prática.

O levantamento distingue o número de práticas/processos do número de experiências locais: uma mesma prática pode ser implementada por mais de um órgão. Para eventual reconhecimento institucional, a unidade de candidatura corresponde à combinação entre a iniciativa e o Procon/órgão responsável.

10. Encaminhamentos consolidados decorrentes das etapas e dos relatórios finais

A análise conjunta das etapas, dos PAAFs e dos desdobramentos posteriores permite distinguir providências locais, que devem prosseguir em seus próprios expedientes, e encaminhamentos sistêmicos, que justificam tratamento permanente pelo Procon-MPMG. Os seguintes eixos sintetizam as recomendações recorrentes do ciclo do Rota.

10.1 Plano de ação para interlocução entre Procons, Promotorias, Coordenadorias Regionais e Coordenação central

A necessidade de fluxo mais direto entre os integrantes do Sistema Estadual apareceu em diferentes regiões e foi expressamente apontada nos relatórios finais do Alto Paraopeba e de Divinópolis. Recomenda-se instituir plano de ação com definição de interlocutores, canais de comunicação, reuniões periódicas, compartilhamento de demandas coletivas e mecanismos de apoio técnico. A experiência da Zona da Mata demonstra que redes territoriais permanentes podem complementar, sem substituir, os canais estaduais.

10.2 Regionalização como política continuada

As experiências do CODAP, CIMERP/AMERP, CIDES, CIMAMS, AMEG, Guaxupé, Campo Belo, Leste de Minas, Uberaba e Zona da Mata indicam que a regionalização deve permanecer como eixo estruturante. Os acompanhamentos que ultrapassem o objeto de uma visita devem migrar para o Procon Minas Integrado ou para procedimentos próprios, com continuidade independente do PAAF do Rota. A política deve admitir diferentes arranjos: consórcios públicos, convênios, unidades regionais e redes horizontais de cooperação.

10.3 Formação permanente e articulação com EEDC e CEAF

As demandas por capacitação foram recorrentes e produziram resultados concretos, como o Atendimento Integrador. Recomenda-se manter trilhas regionais e estaduais em atendimento, processo administrativo, cálculo de multas, fiscalização, superendividamento, conciliação, inclusão e educação para o consumo. O relatório final do Alto Paraopeba recomenda articulação com o CEAF para avaliar a oferta de conteúdos também a membros e servidores do Ministério Público, inclusive em turmas sediadas em Belo Horizonte ou em edições regionais.

10.4 Temas jurídicos e estruturais de maior complexidade

Questões de alcance geral ou que demandem instrução aprofundada não devem permanecer vinculadas indefinidamente aos PAAFs das viagens. Temas como compartilhamento de dados por instituições financeiras, LGPD, decadência e prescrição, modelos normativos, integração tecnológica, estruturação de Fundos e outras matérias complexas devem, quando pertinente, ser encaminhados a procedimentos próprios ou aos fluxos ordinários das unidades técnicas, com referência ao diagnóstico de origem.

10.5 Protocolo de acompanhamento pós-etapa e saneamento processual

A fase de fechamento dos PAAFs revelou a conveniência de padronizar o acompanhamento posterior. Recomenda-se que todo relatório de edição gere matriz de encaminhamentos com responsável, unidade destinatária, prazo e indicação do processo ou expediente de continuidade. A ciência dos setores deve ser formalmente comprovada. Antes do encerramento do PAAF, recomenda-se saneamento final, com prazo inicial de 10 dias para manifestação objetiva das unidades sobre providências atribuídas, especialmente quando não houver registro anterior de ciência ou execução.

Os relatórios da edição e o relatório final de acompanhamento devem ser disponibilizados à Coordenadoria Regional correspondente, permitindo que os compromissos firmados sejam conhecidos, acompanhados e utilizados nas articulações locais. Para temas que já tenham procedimento próprio, o PAAF deve registrar o encaminhamento e poder ser encerrado, sem duplicação de acompanhamento. O registro dos números de procedimentos é fundamental para futura coleta de resultados.

10.6 Feedback, comunicação prévia e transparência dos resultados

A experiência de coleta de feedback reforçou o valor do retorno dos órgãos participantes para o aperfeiçoamento das edições. Sempre que houve manifestação, as informações contribuíram para identificar resultados, necessidades de acompanhamento e possibilidades de melhoria. Por isso, o registro sistemático de feedback deve permanecer integrado às etapas do projeto.

Nas agendas presenciais, deve ser formalizada comunicação prévia ao Chefe do Poder Executivo Municipal e aos demais atores essenciais. A comunicação local deve incluir planejamento de imprensa e divulgação, sobretudo quando houver Van Laboratório, ações em praça pública ou serviços móveis, de modo a ampliar o alcance educativo e favorecer a articulação institucional.

10.7 Banco de boas práticas, difusão e reconhecimento

O Banco de Boas Práticas deve permanecer disponível no portal institucional e ser atualizado periodicamente. Além da consulta, recomenda-se transformar o levantamento em mecanismo de difusão: modelos de documentos, contatos de referência, oficinas de replicação e acompanhamento das experiências adotadas por outros órgãos. A iniciativa de

reconhecimento das boas práticas pode ser mantida como instrumento de valorização e de incentivo à inovação, vinculada a critérios de replicabilidade, resultados, eficiência, inclusão e fortalecimento regional.

10.8 Reconhecimento da integração no Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

Os resultados do Rota demonstraram que parte expressiva das experiências de maior impacto não decorre da atuação isolada de um órgão, mas da existência de fluxos organizados de cooperação entre Procons municipais e regionais, Coordenadorias Regionais de Defesa do Consumidor, Promotorias de Justiça, consórcios públicos e outros integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC. A integração institucional, portanto, deve ser tratada não apenas como meio de execução, mas como resultado a ser identificado, difundido e estimulado.

A divulgação e o reconhecimento de experiências de integração e cooperação institucional podem funcionar como instrumentos de incentivo à atuação em rede, com especial valorização de iniciativas replicáveis e capazes de fortalecer o funcionamento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

Ao conferir visibilidade a arranjos cooperativos com resultados concretos, o Procon-MPMG favorece a circulação de soluções e estimula que outras regiões desenvolvam mecanismos permanentes de interlocução e atuação conjunta.

11. Continuidade da ação e políticas públicas relacionadas

A consolidação dos resultados permitiu verificar a necessidade de continuidade do Rota Procon-MPMG, preservando seu caráter de aproximação territorial, escuta institucional, integração, capacitação e identificação de boas práticas. A experiência demonstrou que novas edições podem contribuir para acompanhar demandas regionais, fortalecer a articulação entre os integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e disseminar soluções já testadas em diferentes territórios.

A continuidade da ação deverá considerar as prioridades territoriais, o planejamento institucional, a capacidade operacional das equipes e a integração com projetos e atividades já desenvolvidos pelo Procon-MPMG e por seus parceiros. O acompanhamento dos encaminhamentos e a devolutiva às regiões permanecem como elementos importantes para que a presença territorial produza efeitos que se prolonguem após cada etapa.

11.1 Políticas públicas e eixos de atuação relacionados

Pelas atividades realizadas e pelos resultados identificados, o Rota Procon-MPMG dialoga com diferentes eixos de políticas públicas, entre os quais:

proteção e defesa do consumidor, com fortalecimento da capacidade institucional dos órgãos locais e regionais;

educação para o consumo e prevenção de conflitos, dirigida a consumidores, fornecedores, estudantes e outros públicos;

prevenção e tratamento do superendividamento, educação financeira e promoção de práticas responsáveis de concessão de crédito;

regionalização e cooperação intermunicipal, com compartilhamento de estruturas, conhecimento e capacidade técnica entre municípios e consórcios;

acessibilidade, inclusão e atendimento qualificado de consumidores em situação de vulnerabilidade ou que enfrentem barreiras territoriais, físicas, comunicacionais, digitais ou sociais;

fiscalização e monitoramento preventivo do mercado, com orientação aos fornecedores e indução de conformidade;

formação continuada e qualificação dos agentes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor;

governança, uso de dados e gestão estratégica de Fundos de Defesa do Consumidor como instrumentos de planejamento e fortalecimento institucional;

interiorização e ampliação do acesso às políticas de defesa do consumidor, aproximando estruturas estaduais, regionais e municipais dos territórios atendidos.

Esses eixos não se apresentam de forma isolada. A experiência do Rota demonstrou que a efetividade da defesa do consumidor depende, em grande medida, da articulação entre políticas de educação, inclusão, fiscalização, atendimento, cooperação regional e fortalecimento institucional, ajustadas às características de cada território.

12. Conclusão

O ciclo 2025-2026 do Rota Procon-MPMG confirmou a importância da presença institucional no território como instrumento de diagnóstico, capacitação, integração e inovação. A diversidade das estruturas locais exige respostas flexíveis, enquanto a atuação em rede favorece a circulação de conhecimento, a cooperação entre instituições e a transformação da escuta em providências concretas.

O projeto alcançou 36 municípios e aproximadamente 83 pontos de visita ou ação presencial, reuniu cerca de 1.540 participações registradas ou estimadas, percorreu aproximadamente 8.800 km rodoviários e consolidou 93 boas práticas ou processos replicáveis. Além do alcance quantitativo, as etapas geraram apoio jurídico e técnico a órgãos locais, aperfeiçoamento de capacitações, ações educativas posteriores, redes regionais de cooperação e novas articulações para fortalecimento da defesa do consumidor.

Os resultados obtidos indicam a necessidade de continuidade da ação, com aperfeiçoamento progressivo da metodologia, planejamento das novas etapas e acompanhamento dos encaminhamentos produzidos em cada região. A continuidade do Rota permite manter a conexão entre as políticas de defesa do consumidor, educação para o consumo, inclusão e acessibilidade, prevenção do superendividamento, fiscalização, regionalização, formação de agentes e fortalecimento institucional dos Procons.

O encerramento do ciclo 2025-2026 representa, assim, a consolidação de uma experiência de interiorização e integração do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com base técnica e metodológica para novas ações territoriais e para a disseminação das boas práticas identificadas em Minas Gerais.

Fontes consultadas

- Relatórios finais dos PAAFs de acompanhamento elaborados na etapa de encerramento do Projeto Rota Procon-MPMG, com análise do cumprimento dos despachos, resultados posteriores e encaminhamentos sistêmicos.
- Versões finais dos relatórios das edições Triângulo Mineiro - Uberlândia (25 a 29/05/2026) e Zona da Mata - Santos Dumont/Juiz de Fora (09 a 12/06/2026), juntadas aos respectivos PAAFs.
- Relatórios institucionais e simplificados do Projeto Rota Procon-MPMG: Contagem, Conselheiro Lafaiete, Muriaé, Divinópolis, Ipatinga, Montes Claros, Patos de Minas, Passos, Uberlândia e Juiz de Fora.
- Listas de presença e documentos de apoio das etapas do Projeto Rota Procon-MPMG.
- Releases institucionais do MPMG sobre o Rota Procon-MPMG: lançamento do projeto; Regional de Divinópolis; terceira edição no Jequitinhonha/Mucuri/Rio Doce/Vale do Aço; Sul de Minas; Norte de Minas; Patos de Minas; Sudoeste de Minas; Triângulo Mineiro; e encerramento na Zona da Mata.
- Páginas oficiais dos Procons municipais de Contagem, Uberlândia e Juiz de Fora.
- Informações complementares prestadas pela Coordenação do Projeto Rota Procon-MPMG sobre estimativas de público, pontos visitados, experiência do Procon de Guaxupé, desenvolvimento da Capacitação para Atendimento Integrador, criação do grupo de gestores de Procons Regionais, realização da 1ª Reunião de Gestores de Procons Regionais, fluxo resolutivo do Procon Câmara de São João Batista do Glória, práticas de inclusão e governança regional da Zona da Mata e ajustes de conferência.
- 33 respostas ao Formulário de Boas Práticas e Ideias encaminhado aos Procons mineiros via MPForms em 22/09/2025, reexaminadas na etapa de conclusão do projeto.

ANEXO I - Levantamento Consolidado de Boas Práticas Identificadas pelo Projeto Rota Procon-MPMG

Banco atualizado com 93 boas práticas/processos replicáveis, organizado em seis categorias temáticas.

Nota metodológica. A coluna “Ref.” mantém uma numeração única para rastreabilidade. A mesma referência pode reunir mais de um Procon quando a prática foi identificada em diferentes órgãos. Para fins de reconhecimento institucional, cada combinação “iniciativa + órgão responsável” constitui candidatura autônoma. Respostas anônimas do MPForms foram preservadas no levantamento quando suficientemente descritas, mas não geram candidatura enquanto o órgão de origem não puder ser identificado com segurança.

Categoria	Descrição
I - Governança, Gestão e Estruturação Institucional	Práticas relacionadas ao planejamento, organização, utilização de dados, gestão de pessoas, fundos, recursos, infraestrutura e fortalecimento da capacidade institucional do Procon.
II - Articulação Interinstitucional e Regionalização	Iniciativas de cooperação entre Procons, Procon-MPMG, Promotorias de Justiça, municípios, consórcios, instituições de ensino e outros parceiros, com especial valorização da organização regional e da atuação em rede.
III - Educação para o Consumo e Prevenção	Ações educativas e preventivas destinadas a consumidores, fornecedores, estudantes e outros públicos, voltadas à informação, formação e prevenção de conflitos e práticas lesivas.
IV - Atendimento, Acessibilidade e Inclusão	Práticas que ampliem ou qualifiquem o acesso aos serviços do Procon, especialmente para pessoas com deficiência, idosos, moradores de áreas rurais, pessoas com dificuldade de locomoção e consumidores submetidos a barreiras físicas, territoriais, comunicacionais, digitais ou sociais.
V - Processo, Procedimentos Administrativos e Resolutividade	Soluções que aperfeiçoem a recepção, apuração, tramitação e resolução das demandas, incluindo triagem, conciliação, procedimentos de apuração, atuação consensual, tratamento coletivo e encaminhamentos qualificados.
VI - Fiscalização, Monitoramento e Regulação Preventiva do Mercado	Práticas de fiscalização, acompanhamento de mercados e fornecedores e atuação preventiva ou repressiva destinadas a identificar irregularidades, corrigir condutas e induzir conformidade.

I - Governança, Gestão e Estruturação Institucional

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
5	Aproveitamento estratégico de recursos do fundo	Procon Municipal de Araguari	O planejamento adequado evita subutilização de recursos e direciona investimentos para estrutura, fiscalização e atendimento.	Visitas/relatórios do Rota
24	Captação de recursos federais para fortalecimento do Procon	Procon Municipal de Patos de Minas	Pode ser adotada por outros Procons mediante elaboração de projetos, convênios e planejamento de aplicação dos recursos em ações estruturantes.	Visitas/relatórios do Rota
27	Criação e funcionamento de Fundo Regional de Defesa do Consumidor	Procon Regional do CIMAMS / Montes Claros	Permite financiar estrutura, equipamentos, projetos educativos, fiscalizações e capacitações de forma regionalizada.	Visitas/relatórios do Rota
37	Equipe multidisciplinar e estrutura robusta de atendimento	Procon Municipal de Patos de Minas	A composição com servidores, contratados, estagiários e apoio técnico permite ampliar atendimento, audiências, superendividamento e ações itinerantes.	Visitas/relatórios do Rota
45	Fundo Municipal estruturado para financiar projetos do Procon	Procon Municipal de Patos de Minas	Viabiliza investimentos em equipamentos, mobiliário, estrutura, capacitações e projetos locais de defesa do consumidor.	Visitas/relatórios do Rota

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
46	Gestão estratégica do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor para estruturação do Procon	Procon de Guaxupé	Demonstra uso planejado do Fundo para estruturar permanentemente o órgão, incluindo veículo, sede, estagiários, materiais gráficos e despesas vinculadas ao fortalecimento do Procon.	Visitas/relatórios do Rota
55	Parceria com instituição de ensino para funcionamento da sede	Procon Municipal de Patos de Minas / Faculdade Patos de Minas	Reduz custos de aluguel, amplia a estrutura disponível e aproxima o Procon do ambiente acadêmico e de possíveis parceiros técnicos.	Visitas/relatórios do Rota
69	Sala de audiências com uso multifuncional	Procon Municipal de Patos de Minas	O mesmo espaço pode ser utilizado para atendimento a superendividados, audiências de conciliação e outras rotinas, otimizando a estrutura física.	Visitas/relatórios do Rota
74	Uso de dados para governança: “Procon em Números” e rankings mensais	Procon Municipal de Juiz de Fora; Procon Regional de Uberaba	Transforma atendimentos em inteligência institucional, orientando fiscalização, educação, reuniões e políticas públicas.	Rota + MPForms
79	Procedimento Operacional Padrão - POP para documentação das rotinas do Procon	Procon Municipal de Paracatu	Documenta os procedimentos praticados pelo órgão, facilita o treinamento de novos servidores, reduz descontinuidade causada pela rotatividade da equipe e favorece padronização e transparência.	MPForms - 22/09/2025
83	Pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento do Procon	Órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms	Cria mecanismo simples de escuta do usuário e produção de indicadores para aperfeiçoar atendimento, fluxos e qualidade do serviço.	MPForms - 22/09/2025
93	Programa interno permanente de capacitação multidisciplinar de servidores e estagiários	Órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms (projeto relatado como 'Bate Papo Legal')	Promove formação contínua da equipe com conteúdos de diferentes áreas, favorecendo atualização, integração de conhecimentos e melhor atendimento aos usuários.	MPForms - 22/09/2025

II - Articulação Interinstitucional e Regionalização

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
25	Compartilhamento regional de materiais gráficos e educativos personalizáveis	Procon Municipal de Juiz de Fora / rede de Procons da Zona da Mata	Permite que Procons de menor estrutura reutilizem materiais de qualidade, com inserção de sua própria identidade visual, reduzindo custos e ampliando ações educativas de forma cooperativa.	Visitas/relatórios do Rota
35	Encontros regionais periódicos entre Procons consorciados	Procon Regional CIDES	Possibilitam troca de experiências, discussão de problemas comuns, alinhamento de fluxos e construção conjunta de soluções regionais.	Visitas/relatórios do Rota
38	Expansão de unidades regionais do Procon por consórcio	Procon Regional CIDES	Demonstra que a política regionalizada pode ser ampliada gradualmente para outros municípios consorciados, reduzindo custos e ampliando o acesso da população.	Visitas/relatórios do Rota

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
41	Fluxo de trabalho integrado entre Procon Municipal de Poços de Caldas e Promotoria de Justiça	Procon Municipal de Poços de Caldas	A interlocução direta com a Promotoria/Coordenação Regional fortalece o apoio jurídico-institucional e permite tratamento mais eficiente de demandas repetitivas ou de interesse coletivo.	Visitas/relatórios do Rota
42	Fluxo de trabalho integrado entre Procon Regional de Campo Belo e Promotoria de Justiça	Procon Regional de Campo Belo / Regional Divinópolis	A articulação entre Procon e Promotoria permite encaminhamento qualificado de demandas coletivas, apoio institucional, fiscalização integrada e atuação extrajudicial mais efetiva.	Visitas/relatórios do Rota
44	Fortalecimento da comunicação institucional entre Procon e Promotoria	Procon Regional de Uberaba	Garante alinhamento prévio, evita sobreposição de ações e permite atuação estratégica em demandas coletivas ou sensíveis.	Visitas/relatórios do Rota
47	Governança regionalizada com apoio técnico contínuo	Procon Regional CIDES	Favorece integração entre municípios, suporte permanente às unidades locais, padronização de procedimentos e fortalecimento institucional regional.	Visitas/relatórios do Rota
49	Modelo de convênios municipais em Procon Regional	Procon Regional de Uberaba	Viabiliza atendimento regional, fiscalização compartilhada, divisão de recursos e apoio técnico a municípios conveniados.	Visitas/relatórios do Rota
50	Modelo de Procon Regional consorciado	Procon Regional CIDES	Permite compartilhamento de estrutura, equipe técnica, apoio jurídico, capacitação, fiscalização regional e recursos administrativos entre municípios, especialmente os de pequeno porte.	Visitas/relatórios do Rota
54	Parceria com curso de Contabilidade para análise financeira	Procon Municipal de Patos de Minas / UNIPAM	Universidades podem auxiliar com cálculos, pareceres, planos de pagamento e apoio técnico ao consumidor superendividado.	Visitas/relatórios do Rota
56	Parcerias consolidadas com Prefeitura, Ministério Público, comércio e assistência social	Procon Regional de Santos Dumont	A articulação local permite encaminhamentos mais rápidos, apoio estrutural, ações educativas, atendimento a vulneráveis e fiscalização integrada.	Visitas/relatórios do Rota
57	Participação em programas integrados de cidadania e atendimento nos bairros	Procon Municipal de Patos de Minas; Procon Municipal de Lavras; Procon Municipal de Ponte Nova	Integra a defesa do consumidor a outras políticas e serviços públicos em ações territoriais, aproximando o Procon de comunidades e públicos que teriam maior dificuldade de acesso à sede.	Rota + MPForms
65	Rede regional permanente de cooperação entre Procons, com canal de comunicação e Fórum Técnico	Procon Municipal de Juiz de Fora / rede de Procons da Zona da Mata	Cria espaço territorial contínuo para troca de dúvidas, experiências, materiais e soluções entre Procons, fortalece a governança regional e atua de forma complementar aos canais estaduais de integração.	Visitas/relatórios do Rota
68	Rodas técnicas com Procons municipais e Promotorias para alinhamento de fluxos	Procon Municipal de Poços de Caldas; Procon Regional de Uberaba	Criam rotina de diálogo entre atendimento, fiscalização, processo administrativo e atuação coletiva, reduzindo ruídos e ampliando a resolutividade.	Visitas/relatórios do Rota

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
80	Atuação integrada do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor com o Procon local e estadual	Procon Municipal de Paracatu	Fortalece a governança local e a cooperação entre Conselho e órgãos de defesa do consumidor, ampliando a capacidade de articulação e resposta às demandas do município.	MPForms - 22/09/2025
82	Integração física de postos do TJMG e da Defensoria Pública na estrutura do Procon	Órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms	A concentração de serviços no mesmo espaço reduz deslocamentos, facilita encaminhamentos após conciliações frustradas e amplia o acesso do consumidor a soluções pré-processuais e assistência jurídica.	MPForms - 22/09/2025

III - Educação para o Consumo e Prevenção

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
1	Academia do Fornecedor	Procon Municipal de Juiz de Fora	Cria programa permanente de formação do setor produtivo, com foco em prevenção de conflitos, informação adequada e conformidade.	Visitas/relatórios do Rota
2	Ações educativas em praça pública e campanhas locais	Procon Regional CIDES - Unidade Prata; Procon Municipal de Contagem; Procon Municipal de Uberlândia	Têm baixo custo, alta visibilidade e permitem orientação direta sobre direitos, golpes e consumo consciente.	Visitas/relatórios do Rota
3	Ações especiais em feiras e espaços públicos	Procon Municipal de Contagem	Levam informação e orientação diretamente ao consumidor, especialmente em locais de circulação popular.	Visitas/relatórios do Rota
20	Banco de cartilhas educativas temáticas	Procon Municipal de Uberlândia	Disponibiliza conteúdos preventivos sobre educação financeira, golpes, telecomunicações, e-commerce, consignado e consumo infantil.	Visitas/relatórios do Rota
28	Curso gratuito de Educação Financeira e Orçamento Familiar	Procon Municipal de Juiz de Fora	Atua preventivamente contra superendividamento, consumo impulsivo e desorganização financeira familiar.	Visitas/relatórios do Rota
30	Educação financeira preventiva para consumidores vulneráveis	Procon Regional CIDES - Unidade Prata; Procon Municipal de Uberlândia; Procon Municipal de Ponte Nova	Atua antes do agravamento do endividamento, reduzindo riscos de contratação irresponsável e golpes financeiros.	Rota + MPForms
31	Educação para fornecedores e comércio local	Procon Regional CIDES - Unidade Prata; Procon Municipal de Diamantina	Reduz infrações decorrentes de desconhecimento técnico e fortalece atuação preventiva junto ao mercado.	Rota + MPForms
33	Encontro técnico com contadores como multiplicadores de orientação ao fornecedor	Procon Municipal de Contagem	Contadores podem orientar pequenas e médias empresas sobre obrigações consumeristas, prevenindo infrações e autuações.	Visitas/relatórios do Rota
34	Encontro técnico setorial com comerciantes de bebidas e Vigilância Sanitária	Procon Municipal de Contagem	Integra Procon e órgão técnico para orientar setor específico sobre riscos sanitários, informação adequada, publicidade e licenciamento.	Visitas/relatórios do Rota
62	Produção e disponibilização de cartilhas e materiais gráficos para fornecedores	Procon Municipal de Juiz de Fora; Procon Municipal de Uberlândia	Padroniza orientações, facilita consulta permanente e reduz descumprimentos por desconhecimento.	Visitas/relatórios do Rota
63	Programa “Fornecedor Consciente”	Procon Municipal de Contagem	Cria rede de orientação preventiva para fornecedores, reduzindo riscos de infrações, reclamações e sanções.	Visitas/relatórios do Rota

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
64	Projetos educativos em escolas	Procon Municipal de Juiz de Fora; Procon Municipal de Contagem; Procon Municipal de Diamantina	Introduzem educação para o consumo desde a formação escolar, com potencial multiplicador nas famílias.	Rota + MPForms
73	Trilha “Vitrine Legal” para fornecedores	Procon Municipal de Juiz de Fora	Pode funcionar como módulo de capacitação sobre precificação, informação clara, publicidade e obrigações básicas do fornecedor.	Visitas/relatórios do Rota
76	Uso de redes sociais para prevenção de golpes	Procon Regional de Santos Dumont	Permite comunicação rápida sobre fraudes, falsos advogados, golpes bancários e riscos digitais.	Visitas/relatórios do Rota
77	Visita técnica de estudantes ao Procon	Procon Municipal de Contagem	Aproxima estudantes da prática da defesa do consumidor e forma multiplicadores, especialmente em cursos ligados ao comércio e serviços.	Visitas/relatórios do Rota
90	Quadro periódico em rádio local para educação e prevenção consumerista	Procon Municipal de Ponte Nova	Utiliza programação regular e horários diversos para alcançar públicos diferentes, inclusive idosos e moradores da zona rural, com orientações sobre golpes, direitos e consumo consciente.	MPForms - 22/09/2025

IV - Atendimento, Acessibilidade e Inclusão

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
6	Atendimento com canais digitais complementares	Procon Municipal de Uberlândia; Procon Regional de Santos Dumont; Procon Regional CIDES - Unidade Prata; Procon Câmara Municipal de Coimbra; Procon Municipal de Ubá; Procon Municipal de Diamantina; Procon Municipal de Santo Antônio do Monte; Procon Municipal de Lavras	Amplia o acesso sem substituir totalmente o atendimento presencial, mantendo flexibilidade conforme o perfil do público.	Rota + MPForms
7	Atendimento humanizado como eixo de acolhimento social	Procon Regional CIDES; Procon Câmara Municipal de Coimbra	Reconhece que o consumidor muitas vezes busca orientação, escuta e encaminhamento, e não apenas solução jurídica imediata.	Rota + MPForms
8	Atendimento itinerante em distritos rurais	Procon Regional CIDES - Unidade Prata; Procon Municipal de Diamantina	Divulga o serviço, orienta consumidores vulneráveis, previne golpes e aproxima o Procon de populações distantes.	Rota + MPForms
9	Atendimento móvel do Procon de Juiz de Fora em espaço público	Procon Municipal de Juiz de Fora	Aproxima o órgão da população em locais de grande circulação e pode ser replicado em feiras, praças, eventos e bairros.	Visitas/relatórios do Rota
10	Atendimento multicanal com aplicativo próprio “Fale Procon”	Procon Municipal de Uberlândia	Centraliza canais digitais, permite reclamações, denúncias, negociação e renegociação de dívidas, reduzindo a concentração do atendimento presencial.	Visitas/relatórios do Rota
12	Atendimento presencial reservado para idosos e vulneráveis	Procon Regional CIDES ; Procon Regional de Uberaba	Garante inclusão de consumidores com dificuldade de uso de meios digitais ou com maior necessidade de acolhimento.	Rota + MPForms

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
13	Atendimento presencial, por agendamento, e-mail e aplicativo	Procon Regional CIDES	Combina canais presenciais e digitais, ampliando acesso sem perder o acolhimento necessário a idosos e vulneráveis.	Visitas/relatórios do Rota
14	Atendimento remoto por WhatsApp e e-mail	Procon Regional de Santos Dumont; Procon Câmara Municipal de Coimbra; Procon Municipal de Ubá; Procon Municipal de Diamantina; Procon Municipal de Santo Antônio do Monte; Procon Municipal de Lavras	Amplia o acesso, reduz deslocamentos e facilita a comunicação com consumidores de municípios atendidos regionalmente.	Rota + MPForms
15	Atendimento rural com veículo próprio - Procon Rural	Procon Municipal de Patos de Minas	Permite alcançar comunidades rurais e áreas de difícil acesso, levando orientação, identificando problemas coletivos e ampliando a presença do Procon fora da sede.	Visitas/relatórios do Rota
16	Atuação itinerante mensal em municípios atendidos	Procon Regional de Santos Dumont	Viabiliza atendimento periódico em municípios com grande extensão territorial ou sem estrutura própria.	Visitas/relatórios do Rota
23	Capacitação permanente para atendimento inclusivo, com Libras e atenção às deficiências ocultas	Procon Municipal de Juiz de Fora	Estrutura formação interna contínua para qualificar o acolhimento de pessoas com deficiência e neurodivergentes, incluindo sinais básicos de Libras e abordagem humanizada das deficiências ocultas.	Visitas/relatórios do Rota
32	Encaminhamento especializado para idosos superendividados	Procon Regional CIDES; Procon Municipal de Uberlândia	Protege público hipervulnerável afetado por empréstimos consignados, fraudes, assédio comercial e crédito irresponsável.	Visitas/relatórios do Rota
48	Integração do atendimento móvel com ações educativas e fiscalizatórias em espaço público	Procon Municipal de Juiz de Fora	A presença do Procon Móvel junto a ações públicas de fiscalização e educação para o consumo reúne orientação, atendimento direto e visibilidade institucional, potencializando o alcance da atividade.	Visitas/relatórios do Rota
59	Procon Delivery	Procon Municipal de Patos de Minas	Leva atendimento domiciliar a consumidores com dificuldade de locomoção, deficiência, idade avançada ou outras vulnerabilidades.	Visitas/relatórios do Rota
60	Procon Móvel de Uberlândia com atendimento descentralizado e agenda regular	Procon Municipal de Uberlândia	O atendimento em bairros, distritos, terminais e praças amplia a cobertura territorial e dá visibilidade à política pública.	Visitas/relatórios do Rota
61	Procon Móvel urbano	Procon Municipal de Patos de Minas; Procon Municipal de Uberlândia; Procon Regional de Uberaba	Descentraliza o atendimento, leva orientação a bairros e comunidades e reduz barreiras geográficas de acesso.	Visitas/relatórios do Rota
71	Tratamento humanizado do consumidor superendividado	Procon Municipal de Patos de Minas; Procon Regional CIDES - Unidade Prata; Procon Municipal de Uberlândia	Considera aspectos jurídicos, financeiros, emocionais e sociais do endividamento, evitando abordagem meramente burocrática.	Visitas/relatórios do Rota
91	Atendimento em horário ampliado e contínuo, inclusive no intervalo de almoço	Órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms	Amplia a disponibilidade do serviço para consumidores que possuem restrição de horário e favorece a conciliação sem exigir investimentos estruturais elevados.	MPForms - 22/09/2025

V - Processo, Procedimentos Administrativos e Resolutividade

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
4	Agendamento do atendimento presencial para evitar filas	Procon Municipal de Uberlândia; Procon Municipal de Paracatu; Procon Municipal de Caeté; Procon Câmara Municipal de Coimbra; Procon Municipal de Ubá; Procon Municipal de Ponte Nova	Melhora a organização da unidade, reduz tempo de espera, qualifica o atendimento e contribui para a saúde dos atendentes.	Rota + MPForms
11	Atendimento por agendamento com alto volume diário	Procon Municipal de Patos de Minas; Procon Municipal de Ubá	Organiza a demanda, reduz filas, melhora a qualidade da escuta e diminui a pressão sobre os atendentes.	Rota + MPForms
18	Audiências coletivas com multa em caso de insucesso	Procon Regional de Santos Dumont	Concentra demandas semelhantes e permite resposta administrativa proporcional em caso de ausência de acordo.	Visitas/relatórios do Rota
19	Audiências de conciliação presenciais, virtuais e híbridas	Procon Regional CIDES	Permite adaptar a audiência ao perfil do consumidor, à estrutura do fornecedor e às condições locais de acesso.	Visitas/relatórios do Rota
22	Canal de denúncias específico sobre serviço público ou concessão	Procon Municipal de Araguari	Pode ser adaptado a problemas locais recorrentes, como pedágio, transporte, água, energia, telefonia ou serviços regulados.	Visitas/relatórios do Rota
26	Fluxo resolutivo de apuração de práticas infrativas em Procon sem poder de polícia	Procon Câmara de São João Batista do Glória	Estrutura apuração documentada de práticas potencialmente infrativas, com orientação ao fornecedor, registro das constatações, audiências e busca de regularização consensual. Quando a solução local não é alcançada, utiliza fluxo direto com a estrutura regional competente para continuidade da atuação fiscalizatória ou coletiva.	Visitas/relatórios do Rota
29	Curso regional de conciliação e mediação para equipe local	Procon Regional CIDES - Unidade Prata	Qualifica atendentes para condução de conflitos, melhora a escuta e aumenta a chance de solução administrativa.	Visitas/relatórios do Rota
36	Equilíbrio entre solução individual e atuação coletiva	Procon Municipal de Araguari	Combina atendimento célere ao consumidor com medidas estruturais preventivas e repressivas.	Visitas/relatórios do Rota
43	Fluxo de triagem, agendamento, encaixes e retornos programados	Procon Regional de Uberaba	Cria rotina previsível, reduz pressão no balcão, permite atendimento mais completo e melhora a gestão diária da equipe.	Visitas/relatórios do Rota
51	Mutirões de audiências e renegociação com apoio de instituições parceiras	Procon Municipal de Patos de Minas; Procon Municipal de Lavras	Ampliam a capacidade de solução consensual, especialmente em demandas repetitivas, renegociação de dívidas ou superendividamento, utilizando cooperação institucional para aumentar alcance e resolutividade.	Rota + MPForms
52	Núcleo de Apoio ao Superendividado - NAS	Procon Municipal de Patos de Minas	Estrutura fluxo específico para orientação financeira, análise econômica, plano de pagamento e audiências de renegociação.	Visitas/relatórios do Rota
66	Registro integral de atendimentos informais	Procon Regional de Santos Dumont	Evita subnotificação da demanda real, permite diagnóstico adequado da carga de trabalho e subsidia pedidos de estruturação da equipe.	Visitas/relatórios do Rota

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
70	TACs para demandas recorrentes	Procon Regional de Santos Dumont	Solucionam problemas repetitivos de forma coletiva e preventiva, com compromissos assumidos pelo fornecedor.	Visitas/relatórios do Rota
72	Formulários de pré atendimento dividido por assuntos mais recorrentes	Procon Municipal de Pouso Alegre	Organiza o fluxo de atendimento em unidades com alta demanda, reduz o tempo de atendimento e auxilia no saneamento de documentos inciais.	Visitas/relatórios do Rota
75	Uso de plano de pagamento em audiências de renegociação	Procon Municipal de Patos de Minas	Padroniza a negociação, facilita a visualização da capacidade de pagamento e dá maior segurança às propostas.	Visitas/relatórios do Rota
81	PAPRE/CEJUSC integrado ao Procon para solução pré-processual e superendividamento	Procon Regional de Uberaba; Procon Municipal de Ponte Nova	A articulação com o TJMG/CEJUSC amplia a solução consensual, favorece acordos com maior estabilidade e permite tratamento pré-processual de conflitos e situações de superendividamento.	MPForms - 22/09/2025
84	Triagem qualificada com tentativa de solução imediata antes da notificação formal	Procon Municipal de Ubá; órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms	Confere previamente documentos e dados e busca contato rápido com o fornecedor, reduzindo retrabalho e permitindo solucionar casos simples antes da formalização de notificações.	MPForms - 22/09/2025
85	Formulário de contingência para atendimento durante indisponibilidade do sistema	Órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms	Mantém o atendimento em situações de indisponibilidade tecnológica, evitando filas e perda de informações, com posterior inserção dos dados no sistema.	MPForms - 22/09/2025
86	Fornecimento de cópia integral do procedimento ao consumidor para facilitar eventual acesso à Justiça	Órgão não identificado - resposta anônima ao MPForms	Facilita o aproveitamento dos documentos e registros produzidos no Procon caso o consumidor necessite buscar solução judicial após o esgotamento da via administrativa.	MPForms - 22/09/2025
87	Notificação pessoal e orientativa de fornecedores locais	Procon Municipal de Teófilo Otoni; Procon Municipal de Ubá	A entrega pessoal da notificação aproxima o fornecedor do Procon, permite orientação direta e foi associada pelos órgãos ao aumento de soluções amigáveis e da efetividade das respostas.	MPForms - 22/09/2025
88	Processo Administrativo Eletrônico com padronização, controle de prazos e transparência decisória	Procon Regional de Uberaba	Combina autos digitais, assinatura e comunicação eletrônicas, modelos padronizados, gestão de prazos e critérios transparentes de dosimetria, favorecendo decisões mais rápidas, estáveis e rastreáveis.	MPForms - 22/09/2025
92	Junta Recursal para revisão e conclusão do processo administrativo sancionador	Procon Regional não identificado - resposta anônima ao MPForms	Estrutura instância recursal e permite concluir o processo sancionador com observância do contraditório e da ampla defesa, reduzindo gargalos na aplicação definitiva das penalidades.	MPForms - 22/09/2025

VI - Fiscalização, Monitoramento e Regulação Preventiva do Mercado

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
17	Atuação sancionatória em demandas repetitivas	Procon Municipal de Araguari; Procon Municipal de Uberlândia	Permite superar a solução apenas individual e enfrentar práticas reiteradas de fornecedores.	Visitas/relatórios do Rota

Ref.	Boa prática / processo replicável	Órgão(s) nominalmente identificado(s)	Síntese / por que pode ser replicada	Fonte principal
21	Boletim “Fornecedor em Foco”	Procon Municipal de Juiz de Fora	Utiliza dados de audiências e reclamações para avaliar desempenho de fornecedores e induzir melhoria de conduta.	Visitas/relatórios do Rota
39	Fiscalização setorial em postos de combustíveis com análise documental e margem de lucro	Procon Municipal de Contagem	Permite apurar aumentos injustificados, verificar notas fiscais, margem de lucro e transparência na formação de preços.	Visitas/relatórios do Rota
40	Fiscalização setorial em shoppings em datas comemorativas	Procon Municipal de Contagem	Atua preventivamente em períodos de alto consumo, verificando preço, oferta, troca, garantia, nota fiscal e informação adequada.	Visitas/relatórios do Rota
53	Operação especial de fiscalização no comércio durante a Páscoa	Procon Municipal de Contagem	Foca em segmento específico e data de grande consumo, combinando orientação preventiva e verificação de irregularidades.	Visitas/relatórios do Rota
58	Pesquisas comparativas de preços e divulgação ao consumidor	Procon Municipal de Araguari; Procon Municipal de Ubá	Fornecem informação útil ao consumidor, estimulam concorrência e aumentam a transparência em itens de grande impacto.	Rota + MPForms
67	Reuniões de alinhamento com fornecedores recorrentes	Procon Municipal de Juiz de Fora	Permitem atuação preventiva e regulatória antes da sanção, buscando correção de problemas repetitivos.	Visitas/relatórios do Rota
78	Planejamento de fiscalização orientativa por risco e calendário, com checklists, prazo de adequação e retorno fiscal	Procon Municipal de Paracatu; Procon Regional de Uberaba	Organiza a fiscalização de forma preventiva e previsível, prioriza setores e períodos de risco, padroniza a atuação e permite verificar posteriormente a correção da conduta.	MPForms - 22/09/2025
89	Fiscalização integrada com conselho profissional ou órgão técnico, com acompanhamento da regularização	Procon Municipal de Ubá	A atuação conjunta agrega conhecimento especializado, qualifica a fiscalização setorial e permite acompanhar resultados concretos de adequação dos fornecedores.	MPForms - 22/09/2025

ANEXO II - Pontos visitados ou pontos de ação presencial

Lista nominal de conferência dos 83 pontos de visita ou ação presencial considerados no relatório.

Nº	Ponto visitado / ponto de ação	Município / localidade	Observação para conferência
1	Coordenadoria de Defesa do Consumidor do MPMG em Contagem	Contagem	Visita/reunião institucional inicial
2	Procon Municipal de Contagem - Sede Eldorado	Contagem	Visita técnica e capacitação da equipe local
3	Promotoria de Justiça de Conselheiro Lafaiete	Conselheiro Lafaiete	Reunião institucional
4	Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete	Conselheiro Lafaiete	Visita técnica
5	CODAP / Procon Regional do Alto Paraopeba	Conselheiro Lafaiete	Visita ao modelo consorciado
6	Estrutura local vinculada ao CODAP / Ouro Branco	Ouro Branco	Visita/reunião da etapa Alto Paraopeba
7	Estrutura local vinculada ao CODAP / Congonhas	Congonhas	Reunião/ação institucional com gestores
8	Procon Municipal de Muriaé	Muriaé	Visita técnica
9	Local da palestra na Assembleia de Prefeitos do CIMERP/AMERP	Muriaé	Palestra de sensibilização e articulação com prefeitos e gestores
10	Procon / Promotoria de Justiça de Ponte Nova	Ponte Nova	Visita técnica e palestra de sensibilização
11	Local do evento/capacitações da Regional Divinópolis	Divinópolis	Capacitações e reunião regional
12	Procon Municipal de Divinópolis	Divinópolis	Visita/diagnóstico local
13	Promotoria/Coordenação Regional de Divinópolis	Divinópolis	Articulação institucional
14	Procon de Formiga	Formiga	Visita/ação regional
15	Estrutura institucional local / Prefeitura de Formiga	Formiga	Reunião com gestores/atores locais
16	OAB de Campo Belo	Campo Belo	Ponto de reunião/articulação institucional
17	Promotoria de Justiça de Campo Belo	Campo Belo	Fluxo Procon Regional-Promotoria
18	Procon Regional de Campo Belo	Campo Belo	Visita técnica e painel sobre Procon Regional
19	Procon Minas Integrado / reunião sobre regionalização	Araçuaí	Reunião institucional
20	Procon Regional do Cidsmej	Araçuaí	Visita ao Procon Regional
21	Procon de Itinga	Itinga	Visita técnica
22	Local da palestra 60+	Teófilo Otoni	Palestra para público idoso
23	Procon Municipal de Teófilo Otoni	Teófilo Otoni	Visita técnica
24	Praça principal / exposição da Van Laboratório	Teófilo Otoni	Ação pública
25	Local da ação Vitrine Legal	Teófilo Otoni	Capacitação/orientação a fornecedores
26	Local do projeto Nosso Consumo, Nossa Voz	Teófilo Otoni	Ação com presença dos Maxakalis
27	Ponto institucional/ação local	São Pedro do Suaçuí	Etapa Jequitinhonha/Mucuri/Rio Doce
28	Procon / ponto institucional local	Governador Valadares	Visita/ação regional
29	Local da capacitação “Fiscalização e Nulidades”	Resplendor	Capacitação técnica
30	Coordenadoria Regional de Defesa do Consumidor de Ipatinga	Ipatinga	Visita à Coordenadoria Regional
31	Procon / ponto institucional de Timóteo	Timóteo	Visita técnica
32	Procon Municipal de Poços de Caldas	Poços de Caldas	Visita técnica, capacitação e roda de conversa
33	Coordenadoria/Promotoria de Justiça em Poços de Caldas	Poços de Caldas	Visita institucional, além da visita técnica ao Procon Municipal

Nº	Ponto visitado / ponto de ação	Município / localidade	Observação para conferência
34	Aldeia indígena 1	Caldas	Ação/visita em território indígena; nome específico a confirmar
35	Aldeia indígena 2	Caldas	Ação/visita em território indígena; nome específico a confirmar
36	Aldeia indígena 3	Caldas	Ação/visita em território indígena; nome específico a confirmar
37	Procon Municipal de Guaxupé / nova sede	Guaxupé	Boa prática de uso do Fundo Municipal
38	Procon / ponto institucional de Pouso Alegre	Pouso Alegre	Etapa Sul de Minas
39	Promotoria de Justiça de Pouso Alegre	Pouso Alegre	Visita institucional
40	Praça dos Cariris / Van Laboratório	Pirapora	Exposição da Van
41	Escola Municipal Matilde Cordeiro	Pirapora	Procon Mirim
42	Escola Municipal Coeli Ribas	Pirapora	Procon Mirim
43	Procon Regional de Pirapora / CIMAMS	Pirapora	Visita técnica
44	Praça Doutor Carlos Versiani / Van Laboratório	Montes Claros	Exposição da Van
45	Escola Municipal de Educação para o Consumo / Procon Municipal	Montes Claros	Abertura e atividades
46	Local da capacitação de fiscais	Montes Claros	Boas práticas de fiscalização
47	Local da capacitação Atendimento Integrador	Montes Claros	Capacitação de atendentes
48	Local da roda de conversa regional	Montes Claros	Escuta e integração
49	Procon / ponto institucional de Itacambira	Itacambira	Visita técnica
50	Ponto de ação educativa/institucional	Itacambira	Etapa Norte de Minas
51	Procon / ponto institucional de Januária	Januária	Visita técnica
52	Ponto de ação pública / Van Laboratório	Januária	Ação pública
53	Auditório da Promotoria de Justiça de Patos de Minas	Patos de Minas	Procon Minas Integrado, Encontro Técnico e roda de conversa
54	Procon Municipal de Patos de Minas / estrutura na FPM	Patos de Minas	Visita técnica; estrutura, NAS, Procon Móvel, Procon Rural e boas práticas
55	Aldeia Renascer Wakonã	Galena / Presidente Olegário	Visita institucional em território indígena
56	Escola Estadual Dulce Ferreira de Souza - Polivalente	Passos	Dia de Pensar na Sociedade de Consumo
57	Praça do Rosário	Passos	Exposição da Van Laboratório
58	AMEG - Associação Pública dos Municípios da Microrregião do Médio Rio Grande	Passos	Visita/reunião com consórcio
59	CRAS de Passos	Passos	Palestra 60+
60	Promotoria de Justiça de São Sebastião do Paraíso	São Sebastião do Paraíso	Visita institucional
61	Prefeitura Municipal de São Sebastião do Paraíso	São Sebastião do Paraíso	Reunião institucional
62	Praça da Matriz	São Sebastião do Paraíso	Exposição da Van Laboratório
63	Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso	São Sebastião do Paraíso	Visita técnica
64	Procon Municipal de Passos	Passos	Visita/integração local
65	Procon / Câmara Municipal de Capitólio	Capitólio	Participação regional/roda de conversa
66	Local da Roda de Conversa - Regional Passos	Passos	Reunião com representantes de Procons
67	Ponto institucional/ação local em Capitólio	Capitólio	Etapa Sudoeste
68	Procon Municipal de Araguari - CIAC	Araguari	Visita técnica; estrutura, equipe, demandas, fiscalização e superendividamento
69	Praça central de Araguari	Araguari	Exposição da Van Laboratório

Nº	Ponto visitado / ponto de ação	Município / localidade	Observação para conferência
70	Procon Regional CIDES - Unidade Prata	Prata	Visita técnica; atendimento presencial, agendamento, Conecta Prata, atuação educativa e visitas aos distritos
71	CIDES - Consórcio Público Intermunicipal	Região de Prata/Uberlândia	Visita institucional ao modelo regionalizado
72	Procon Municipal de Uberlândia / local das capacitações e roda	Uberlândia	Atendimento Integrador, Nulidades em Fiscalização e roda de conversa
73	Posto de combustível fiscalizado 1	Uberlândia	Fiscalização setorial de combustíveis
74	Posto de combustível fiscalizado 2	Uberlândia	Fiscalização setorial de combustíveis
75	Posto de combustível fiscalizado 3	Uberlândia	Fiscalização setorial de combustíveis
76	Posto de combustível fiscalizado 4	Uberlândia	Fiscalização setorial de combustíveis
77	Promotoria de Justiça de Uberaba	Uberaba	Visita institucional e alinhamento de fluxos Procon-MP
78	Procon Regional de Uberaba	Uberaba	Visita técnica ao fluxo de atendimento e regionalização
79	Procon Regional de Santos Dumont	Santos Dumont	Visita técnica; diagnóstico de estrutura, atendimento e atuação regional
80	Parque Halfed, em frente à Câmara Municipal	Juiz de Fora	Capacitação Atendimento Integrador e atividades técnicas
81	Praça Deputado Clodesmidt Riani	Juiz de Fora	Van Laboratório e atendimento móvel
82	Auditório da Superintendência Estadual de Ensino	Juiz de Fora	Apresentação do Procon-MPMG e roda de conversa
83	Procon Municipal de Juiz de Fora	Juiz de Fora	Visita técnica e encerramento

ANEXO III - Ideias e iniciativas em desenvolvimento levantadas pelo MPForms

Quadro complementar das propostas não computadas entre as 93 boas práticas implementadas. A classificação como ideia, em implantação, em desenvolvimento ou em planejamento reproduz a situação informada nas respostas e evita equiparar propostas futuras a práticas já efetivamente executadas.

Situação	Órgão/origem	Ideia ou iniciativa	Síntese
Em implantação	Procon Municipal de Paracatu	PAPRE - Posto de Atendimento Pré-Processual	Convênio com o TJMG já assinado, mas atividade ainda não iniciada na data da resposta.
Em implantação	Resposta anônima ao MPForms	Pesquisa de preços preventiva em situações de risco ambiental, em parceria com a Defesa Civil	Produção de informação prévia para subsidiar a identificação de eventuais abusividades de preços em momentos de crise ambiental.
Em desenvolvimento	Procon Municipal de Diamantina	Implantação de Procon Regional	Projeto em elaboração, com articulação com Ministério Público e consórcio intermunicipal, ainda em fase legislativa.
Ideia recorrente	Paracatu; Caeté; Ubá; Diamantina; respostas anônimas	Procon Móvel / Procon Itinerante	Estrutura móvel ou itinerante para bairros, distritos e zona rural, com atendimento, orientação, educação e, em alguns casos, fiscalização.
Ideia	Procon Municipal de Teófilo Otoni	Atendimento domiciliar	Levar atendimento a pessoas sem condições de comparecimento à sede do Procon.
Ideia	Procon Municipal de Santo Antônio do Monte; respostas anônimas	Procon Virtual / plataforma digital de mediação e educação	Canal digital para reclamações, acompanhamento, mediações, orientações e materiais educativos.
Ideia	Resposta anônima ao MPForms	Canal Procon Rural 100% remoto	Atendimento remoto especialmente dirigido a moradores da zona rural.
Ideia	Procon Câmara Municipal de Coimbra; Procon Municipal de Diamantina; respostas anônimas	Ações educativas estruturadas para crianças e adolescentes	Palestras, Procon na Escola, educação financeira e consumerista, jogos e materiais lúdicos.
Ideia	Procon Câmara Municipal de Coimbra; respostas anônimas	Programa 60+ / segurança digital e prevenção de golpes	Ações dirigidas a idosos sobre crédito, golpes financeiros e digitais, direitos do consumidor e uso seguro da internet.
Ideia	Respostas anônimas ao MPForms	Gincana de Direito do Consumidor e criação de mascote	Estratégias lúdicas de educação para o consumo voltadas principalmente ao público escolar.
Ideia	Respostas anônimas ao MPForms	Feirão ou mutirão de negociação de dívidas	Ações concentradas de renegociação e mediação com fornecedores.
Ideia	Resposta anônima ao MPForms	Selo ou placa de reconhecimento a estabelecimentos aderentes a boas práticas	Reconhecimento público a fornecedores locais que atendam critérios consumeristas previamente definidos.
Ideia	Procon Municipal de Ubá; respostas anônimas	Fortalecimento da comunicação institucional e produção de vídeos educativos	Criação de função/setor específico de comunicação e produção continuada de conteúdos de educação para o consumo.
Ideia	Respostas anônimas ao MPForms	Fortalecimento da fiscalização	Veículo próprio, informatização, equipamentos, calendário fixo e ampliação de pessoal para atuação fiscalizatória.
Ideia	Respostas anônimas ao MPForms	Ampliação de parcerias com MP, TJMG, JEC e outros órgãos	Criação ou fortalecimento de canais interinstitucionais e, em uma resposta, proposta de JEC itinerante.
Ideia	Procon Municipal de Diamantina	Educação financeira familiar e orientação a fornecedores do setor turístico	Curso de orçamento familiar e ações voltadas às particularidades do atendimento a turistas.
Ideia	Procon Municipal de Lavras	Reestruturação física e organizacional do Procon	Adequação das estações de atendimento para privacidade, modernização de equipamentos, reforço de pessoal e revisão da estrutura legal do órgão.
Em planejamento	Resposta anônima ao MPForms	Agenda fixa de atendimentos itinerantes e ferramenta de reclamação remota	Estruturar periodicidade da atuação itinerante, registro digital de reclamações e informatização da fiscalização.
Ideia recorrente	Diversas respostas anônimas	Produção e distribuição de materiais educativos e exemplares do CDC	Cartilhas, folders, banners, jogos, vídeos e material de apoio para consumidores, fornecedores e escolas.