

Boas Práticas do Rota Procon-MPMG

Guia de consulta e replicação para Procons

Este quadro reúne, em formato sintético e orientado à replicação, as boas práticas coletadas pelo Projeto Rota Procon-MPMG e detalhadas no Relatório Consolidado do Projeto Rota Procon-MPMG ([[inserir link para o Relatório Consolidado](#)]). O levantamento original contém 93 práticas/processos replicáveis, organizados em seis categorias temáticas.

Para tornar a consulta mais útil aos Procons, iniciativas com o mesmo objeto foram congregadas em uma única boa prática consolidada. As diferenças observadas entre os órgãos aparecem na coluna “Possibilidades de implementação e adaptação”, como exemplos de formas de execução que podem ser ajustadas à estrutura, às competências e à realidade de cada unidade.

A coluna “Referências no Anexo I” preserva os números atribuídos às iniciativas no levantamento do Relatório Consolidado. Esses números não representam classificação ou ordem de mérito: servem exclusivamente para localizar, no Anexo I, os Procons e órgãos de referência vinculados às experiências originais. A partir dessa identificação, o interessado poderá buscar contato com os órgãos responsáveis para esclarecer dúvidas, conhecer modelos, fluxos, documentos e, quando disponível, obter o passo a passo da implementação.

Nota de uso: as descrições abaixo são orientativas e não substituem a análise das competências, da legislação local ou dos requisitos específicos de cada iniciativa.

Governança, Gestão e Estruturação Institucional

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Capacitação interna permanente e multidisciplinar	Instituir agenda periódica de formação de servidores, estagiários e colaboradores, com conteúdos de diferentes áreas e troca interna de experiências. Pode ser executada por encontros curtos, rodas técnicas, oficinas ou módulos temáticos.	93
Captação e gestão estratégica de recursos e fundos	Planejar a utilização de recursos do Fundo Municipal ou Regional e buscar fontes complementares, inclusive projetos e convênios. As aplicações identificadas incluem estrutura física, equipamentos, veículo, materiais, estagiários, capacitações, educação para o consumo e fiscalização.	5, 24, 27, 45, 46
Equipe multidisciplinar para atendimento e projetos	Combinar servidores, estagiários, contratados e apoio técnico de diferentes formações para ampliar a capacidade de atendimento, audiências, tratamento do superendividamento e ações externas.	37

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Espaços e parcerias para otimização da estrutura física	Aproveitar parcerias institucionais para sediar ou ampliar o Procon e organizar ambientes de uso múltiplo. Uma mesma sala, por exemplo, pode atender audiências, renegociação de dívidas e outras rotinas, reduzindo custos e melhorando o uso da estrutura disponível.	55, 69
Pesquisa de satisfação e escuta do usuário	Aplicar instrumento simples de avaliação do atendimento para identificar dificuldades, medir percepção do usuário e produzir indicadores destinados ao aperfeiçoamento dos fluxos e da qualidade do serviço.	83
Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e documentação de rotinas	Registrar de forma clara os procedimentos adotados pela unidade. O POP pode apoiar treinamento de novos integrantes, reduzir efeitos da rotatividade, padronizar atividades e aumentar a transparência das rotinas.	79
Uso de dados e indicadores para governança	Transformar dados de atendimento, reclamações e audiências em painéis, rankings ou relatórios periódicos para orientar decisões, fiscalização, educação para o consumo, reuniões com fornecedores e planejamento institucional.	74

Articulação Interinstitucional e Regionalização

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Articulação permanente entre Procon e Ministério Público	Criar canal de interlocução regular entre Procon, Promotoria de Justiça e, quando pertinente, Coordenadoria Regional. Pode envolver reuniões técnicas, definição de fluxos para demandas coletivas, apoio jurídico-institucional, atuação extrajudicial e articulação para fiscalização.	41, 42, 44, 68
Cooperação regional entre Procons	Manter rede permanente de comunicação entre Procons próximos ou regionalizados, com reuniões periódicas, fórum técnico, troca de dúvidas e experiências e compartilhamento de materiais personalizáveis. O modelo pode ser formal ou funcionar como rede territorial de cooperação.	25, 35, 65
Integração com Conselho Municipal e sistema estadual	Aproximar o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor do Procon local e das estruturas estaduais, criando fluxo de cooperação para planejamento, resposta a demandas e fortalecimento da governança da política local.	80

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Parcerias institucionais e técnicas para ampliar serviços	Formalizar ou organizar cooperações com universidades, Poder Judiciário, Defensoria Pública, Prefeitura, Ministério Público, comércio, assistência social e outros parceiros. As parcerias podem fornecer análise técnica, facilitar encaminhamentos, ampliar serviços ou aproximar diferentes soluções do consumidor.	54, 56, 82
Participação em ações integradas de cidadania nos territórios	Inserir o Procon em programas e mutirões de serviços públicos realizados em bairros e comunidades. A atuação conjunta amplia o alcance, aproxima o órgão de públicos com dificuldade de acesso à sede e permite identificar demandas territoriais.	57
Regionalização por consórcios e convênios intermunicipais	Estruturar atendimento regional por consórcio público ou convênios entre municípios, com possibilidade de compartilhar equipe, apoio técnico e jurídico, fiscalização, capacitação e recursos. A implantação pode ser gradual, com expansão de unidades e suporte continuado às estruturas locais.	38, 47, 49, 50

Educação para o Consumo e Prevenção

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Ações educativas em espaços públicos e campanhas locais	Levar orientação ao consumidor para praças, feiras, eventos e outros locais de grande circulação. As ações podem tratar de direitos básicos, golpes, consumo consciente e temas sazonais, com formato simples e de baixo custo.	2, 3
Comunicação preventiva em rádio e redes sociais	Utilizar canais de ampla circulação para alertas e orientação contínua. Quadros periódicos em rádio podem alcançar públicos diversos, inclusive idosos e moradores de áreas rurais; redes sociais permitem resposta rápida a golpes, fraudes e riscos emergentes.	76, 90
Educação financeira e prevenção do superendividamento	Ofertar cursos, oficinas ou conteúdos sobre orçamento familiar, crédito, endividamento, golpes e consumo responsável. As ações podem ser abertas ao público ou direcionadas a grupos mais vulneráveis.	28, 30
Educação para fornecedores e prevenção de infrações	Criar programa permanente ou trilhas de orientação ao setor produtivo sobre deveres consumeristas, informação adequada, precificação, publicidade e conformidade. Pode assumir formato de academia, programa de fornecedor consciente, encontros com comércio local ou módulos temáticos.	1, 31, 63, 73

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Formação setorial e uso de multiplicadores	Trabalhar com segmentos específicos ou profissionais que possam multiplicar orientações. Entre as formas mapeadas estão encontros com contadores e ações conjuntas com órgãos técnicos, como Vigilância Sanitária, para orientar setores econômicos determinados.	33, 34
Materiais educativos e cartilhas temáticas	Produzir, organizar e disponibilizar cartilhas, guias e materiais gráficos para consumidores e fornecedores. Os conteúdos podem tratar de educação financeira, golpes, comércio eletrônico, consignado, telecomunicações, consumo infantil e obrigações do fornecedor.	20, 62
Projetos educativos em escolas e aproximação com estudantes	Desenvolver ações de educação para o consumo no ambiente escolar e abrir o Procon para visitas técnicas de estudantes. As iniciativas formam multiplicadores e podem ser adaptadas a diferentes faixas etárias e cursos ligados ao comércio, serviços e cidadania.	64, 77

Atendimento, Acessibilidade e Inclusão

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Atendimento digital e multicanal	Combinar atendimento presencial com aplicativo, e-mail, WhatsApp e outros canais digitais. A estratégia pode incluir reclamações, denúncias, acompanhamento e negociação remota, preservando o atendimento presencial para quem dele necessitar.	6, 10, 13, 14
Atendimento domiciliar a pessoas com dificuldade de locomoção	Levar o atendimento à residência de consumidores que não conseguem comparecer à unidade, especialmente pessoas idosas, com deficiência, mobilidade reduzida ou outras condições de vulnerabilidade.	59
Atendimento em horário ampliado	Ampliar a disponibilidade do serviço, inclusive com funcionamento contínuo no intervalo do almoço ou outros horários compatíveis com a realidade local, favorecendo consumidores que possuem restrição de horário.	91
Atendimento humanizado e preservação do presencial para públicos vulneráveis	Tratar a escuta, a orientação e o encaminhamento como parte do atendimento e manter alternativa presencial para idosos e pessoas com dificuldade de utilização de meios digitais. O foco é reduzir barreiras sem impor um único canal de acesso.	7, 12

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Atendimento itinerante, rural e móvel	Deslocar periodicamente a equipe para bairros, distritos, municípios atendidos, áreas rurais, praças, terminais e eventos. Pode ser feito com veículo próprio, unidade móvel ou estrutura temporária e, quando conveniente, ser combinado com educação para o consumo e fiscalização.	8, 9, 15, 16, 48, 60, 61
Formação para atendimento inclusivo	Manter capacitação interna contínua sobre acessibilidade e acolhimento, incluindo noções básicas de Libras, atendimento a pessoas com deficiência e atenção às deficiências ocultas e à neurodivergência.	23
Proteção e atendimento humanizado de consumidores superendividados e idosos	Criar fluxos de acolhimento e encaminhamento especializados para superendividamento, empréstimos consignados, fraude e assédio comercial. A abordagem pode integrar aspectos jurídicos, financeiros, emocionais e sociais, com atenção especial a idosos e outros públicos hipervulneráveis.	32, 71

Processo, Procedimentos Administrativos e Resolutividade

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Agendamento e organização do fluxo de atendimento	Adotar agendamento, triagem, encaixes para urgências e retornos programados. O modelo organiza unidades com alta demanda, reduz filas e pressão no balcão e permite dedicar mais tempo aos casos que exigem análise aprofundada.	4, 11, 43, 72
Audiências flexíveis e coletivas	Realizar audiências presenciais, virtuais ou híbridas conforme o perfil do caso e concentrar demandas semelhantes em audiências coletivas quando isso aumentar a eficiência e a possibilidade de solução administrativa.	18, 19
Canal temático de denúncias	Criar canal específico para problema local recorrente ou setor regulado, como transporte, pedágio, água, energia ou telefonia. O recorte facilita o recebimento, a sistematização e o tratamento das informações.	22
Capacitação em conciliação e mediação	Promover formação regional ou interna de atendentes em técnicas de conciliação, mediação, escuta e condução de conflitos, com foco no aumento da resolutividade administrativa.	29
Continuidade do atendimento durante indisponibilidade de sistemas	Manter formulário ou fluxo de contingência para registrar atendimentos quando o sistema estiver indisponível, com posterior inserção dos dados. A medida evita perda de informações e interrupção do serviço.	85

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Encaminhamento qualificado ao Judiciário	Disponibilizar ao consumidor cópia integral do procedimento ou documentação produzida pelo Procon quando a solução administrativa se esgotar, facilitando eventual aproveitamento dos elementos em demanda judicial.	86
Fluxo resolutivo para Procons sem poder de polícia	Documentar a apuração de possíveis práticas infrativas, orientar o fornecedor e buscar regularização consensual. Se a solução local não for alcançada, utilizar fluxo previamente definido com Ministério Público ou estrutura regional competente para continuidade da atuação fiscalizatória ou coletiva.	26
Junta recursal do processo sancionador	Estruturar instância de revisão das decisões administrativas para concluir o processo sancionador com contraditório, ampla defesa e fluxo definido de julgamento dos recursos.	92
Mutirões de conciliação e renegociação	Concentrar audiências ou renegociações em período definido e, quando possível, envolver instituições parceiras. O formato é útil para demandas repetitivas, dívidas e superendividamento.	51
Notificação pessoal e orientativa de fornecedores	Entregar notificações diretamente ao fornecedor local quando viável, aproveitando o contato para orientar sobre a demanda e os procedimentos do Procon. A prática pode favorecer respostas mais rápidas e soluções amigáveis.	87
Processo administrativo eletrônico e padronizado	Digitalizar autos, comunicações e assinaturas, utilizar modelos padronizados, controlar prazos e estabelecer critérios transparentes de decisão e dosimetria. O objetivo é aumentar velocidade, estabilidade e rastreabilidade.	88
Registro integral dos atendimentos	Registrar também orientações e atendimentos informais para que os dados reflitam a demanda real, apoiem o dimensionamento da equipe e subsidiem decisões de gestão e estruturação.	66
Solução coletiva de demandas recorrentes	Combinar solução individual com instrumentos de atuação coletiva quando houver repetição do problema. As formas identificadas incluem tratamento estrutural da demanda e celebração de TACs com compromissos do fornecedor.	36, 70
Tratamento estruturado do superendividamento	Organizar fluxo específico para o consumidor superendividado, com análise financeira, plano de pagamento, audiências de renegociação e, quando disponível, integração com PAPRE/CEJUSC ou outras estruturas de solução pré-processual.	52, 75, 81
Triagem qualificada e tentativa de solução imediata	Conferir documentos e informações logo na entrada e tentar contato rápido com o fornecedor antes da notificação formal nos casos simples. A prática reduz retrabalho, estoque de notificações e tempo de solução.	84

Fiscalização, Monitoramento e Regulação Preventiva do Mercado

Boa prática consolidada	Possibilidades de implementação e adaptação	Referências no Anexo I
Atuação sancionatória em práticas repetitivas	Utilizar o processo sancionador quando a repetição da conduta indicar que a solução exclusivamente individual é insuficiente, buscando interromper práticas reiteradas e produzir efeito preventivo no mercado.	17
Fiscalização integrada com órgãos técnicos e conselhos profissionais	Realizar ações conjuntas com órgãos especializados ou conselhos profissionais para agregar conhecimento técnico, qualificar a verificação setorial e acompanhar a regularização das irregularidades identificadas.	89
Fiscalização orientativa baseada em risco e calendário	Planejar fiscalizações por setores, períodos e riscos prioritários, utilizando checklists, orientação inicial, prazo para adequação e retorno fiscal para verificar o cumprimento. O modelo aumenta previsibilidade e padronização.	78
Fiscalizações setoriais e operações em períodos de maior consumo	Organizar operações voltadas a segmentos específicos ou datas de grande movimento, como postos de combustíveis, shoppings e comércio sazonal. A ação pode combinar orientação preventiva, análise documental e verificação de preços, ofertas e informações obrigatórias.	39, 40, 53
Monitoramento de fornecedores por indicadores e boletins	Sistematizar dados de reclamações e audiências para acompanhar o desempenho de fornecedores e divulgar ou utilizar boletins periódicos como instrumento de prevenção, diálogo e indução à melhoria de conduta.	21
Pesquisas comparativas de preços	Realizar levantamentos de preços de produtos ou serviços relevantes e divulgar os resultados ao consumidor. A prática aumenta transparência, apoia escolhas e pode ser adaptada a mercados e períodos de maior interesse local.	58
Reuniões preventivas com fornecedores recorrentes	Promover reuniões de alinhamento com fornecedores que concentram reclamações para apresentar dados, discutir causas e buscar correção de condutas antes ou paralelamente à adoção de medidas sancionatórias.	67

Conteúdo preparado para publicação na página do Projeto Rota Procon-MPMG.