



**XXI Encontro dos
Procons Municipais de
Mato Grosso do Sul**

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de MS

Parcerias Estratégicas para o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

Junho 2023
Caarapó-MS

Nilza Emy Yamasaki
Secretária-Executiva de Orientação e Defesa do
Consumidor - Procon/MS

UM CENÁRIO DE TRANSFORMAÇÃO

- As novas tecnologias, a pandemia e a transformação das relações sociais e de trabalho **modificaram** decisivamente e em **velocidade exponencial** as **relações de consumo**



Com isso


- Amplia-se a **preocupação com a proteção** de direitos (Dados Pessoais, Diversidade, Igualdade Racial, Senioridade);
- Surgem **novos públicos consumidores**; e
- **Novas relações** de consumo se estabelecem (**virtual X real**).

Os Procons e os membros do sistema de defesa do consumidor precisam estar fortalecidos para responder a esses desafios.

DESAFIOS

- ❑ Assegurar e administrar Recursos públicos
- ❑ Aumento de demandas em quantidade e complexidade
- ❑ Maturidade institucional variável dos órgãos do Consumidor
 - Tempo de criação
 - Padronização de estruturas
- ❑ Sistematização de dados e da gestão
 - Uso de sistemas de gestão
 - Monitoramento de ações para aprimoramentos na política

DESAFIOS

- 
- ❑ Integração para garantir
 - Mais Efetividade nos Resultados
 - Agir no momento certo, com os meios adequados
 - Garantir o devido processo legal em todas as fases
 - ❑ Assertividade na aplicação de recursos (financeiros, pessoas, logística)
 - ❑ Somar esforços entre órgãos para compor equipes multidisciplinares nas ações de defesa e informação do consumidor
 - ❑ Incentivar a cooperação para aprimoramento e qualificação dos profissionais dos Procons

Uma proposta de
**Como podemos
multiplicar as
forças...**



ATUAR EM REDE

PODE GERAR

**Fortalecer a
Cooperação**



- ✓ Trabalho conjunto para superar desafios;
- ✓ Soma de esforços permite fazer mais com menos;
- ✓ Consolida o espírito de solidariedade institucional.

**Multiplicar
Capacidades**



- ✓ Identificar talentos e criar um banco de Mentores:
 - Mais experientes ajudam menos experientes;
 - Especialistas sistematizam e compartilham conhecimentos;
 - Diálogos frequentes para reunir e disseminar conhecimentos.
- ✓ Oportunizar capacitações mais frequentes e “a quente”;
- ✓ Cooperação entre municípios mais próximos.

ATUAR EM REDE

PODE GERAR

Reconhecer
Oportunidades



- ✓ Identificar problemas comuns e discutir formas de tratamento;
- ✓ Estabelecer fluxos de trabalho e de processos, padrões de atuação e governança;
- ✓ Identificar fatos positivos e forças que possam ser compartilhadas;
- ✓ Escolha de ações prioritárias e projetos estratégicos e otimização de esforços para viabilização.

Assegurar ganhos
efetivos para a
Sociedade



- ✓ Um sistema qualificado, que atua articuladamente e com conhecimento aprofundado, presta melhores serviços para a proteção e orientação nas relações de consumo;
- ✓ O melhor atendimento pelos órgãos de defesa do consumidor geram um ambiente de relações de consumo mais equilibrado, transparente e equânime.



ATUAR EM REDE

PODE GERAR

Gerar
Motivação



- ✓ Comunicação e diálogo são facilitados entre atores, Procons e sociedade;
- ✓ Cooperação estabelece ciclo virtuoso de apoio técnico e institucional.



XXI Encontro dos
Procons Municipais de
Mato Grosso do Sul

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de MS



POR ONDE PODEMOS COMEÇAR?



CONHECIMENTO

Estreitar o conhecimento institucional



ATUAÇÃO EM REDE

Definir áreas de interesse em atuação em Rede

- Atuação em Rede apoia estruturas institucionais existentes
- Busca-se não sombrear ou fazer em dobro. A premissa é SOMAR.



PONTOS FOCAIS

Identificar Interessados e Pontos Focais

POR ONDE PODEMOS COMEÇAR?

4

AGENDA DE ATUAÇÃO

Agenda Temática para Atuação em Rede

- Cooperação para Qualificação e Capacitação
 - Padronização de Processos
 - Estruturação de Projetos
- Mapeamento de Questões Consumeristas Relevantes
- Rede de comunicação e compartilhamento de conhecimentos

5

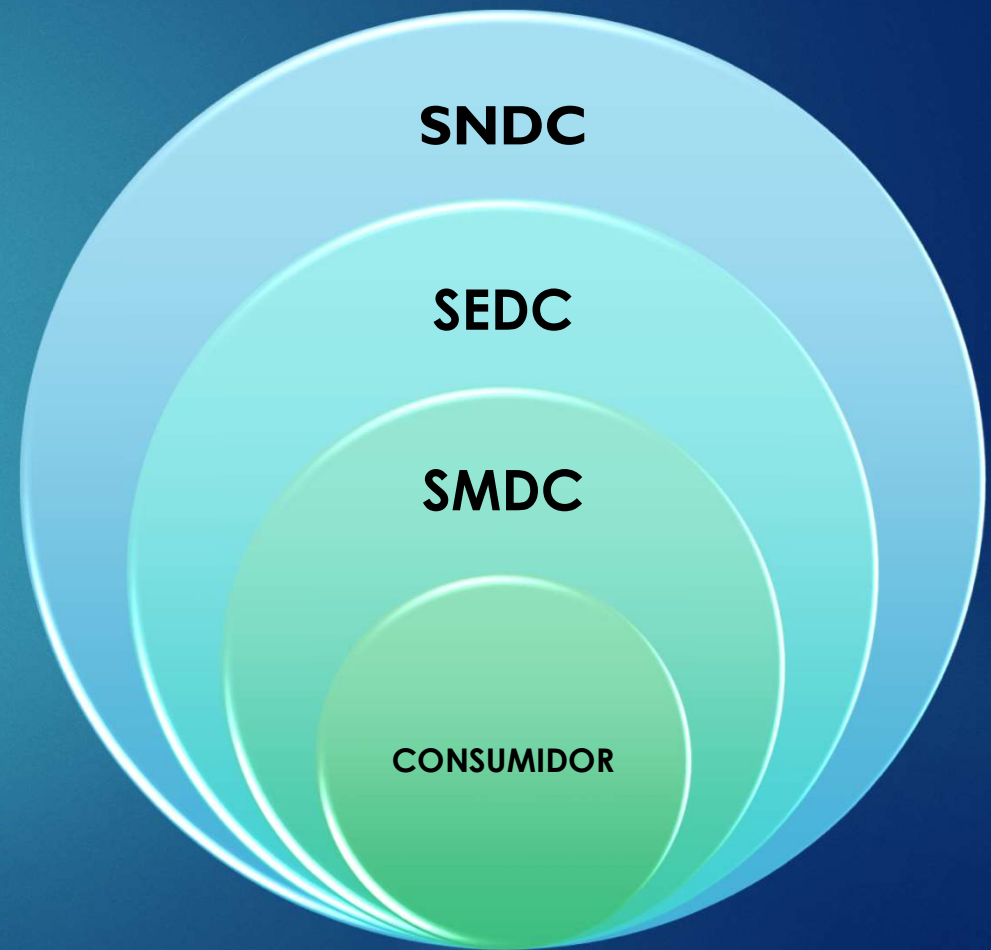
AÇÃO

Plano de Ação para Atuação em Rede

- Escolha de ações
- Reuniões periódicas
- Fluxo de Trabalho
- Planejamento futuro

CONCLUSÃO

- Parcerias Estratégicas se constroem todos os dias
- Há espaço e trabalho para todos os parceiros
- Cada um contribui com o melhor de sua expertise e meios
- Atuar em rede é um desafio – porque a Rede pode ser uma imensidão de possibilidades
- **O FOCO** é fundamental!





**XXI Encontro dos
Procons Municipais de
Mato Grosso do Sul**

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de MS

Obrigada!