

# Manual Metodológico para as Comissões Organizadoras das Conferências Municipais, Regionais, Livres e Estadual de Proteção Orientação, Defesa e Educação do Consumidor

Abril/2025

## ***Conferência Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor***

É um evento que visa avaliar a Política Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor, bem como propor diretrizes (e metas) para o aperfeiçoamento do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor do Estado de Mato Grosso do Sul.

Dele participarão representantes de instituições públicas, privadas e da sociedade civil (organizações não governamentais, associações, escolas, dentre outros), isto é, qualquer coletivo comprometido com um mercado de consumo seguro e consciente.

### ***Conselho Estadual de Defesa do Consumidor (CEDC)***

Este órgão deliberativo, de caráter permanente, é responsável por formular a Política Estadual, que será objeto de avaliação e ponderação na Conferência Estadual.

O CEDC nomeará os integrantes da Comissão Organizadora Estadual, dentre Conselheiros e pessoas convidadas.

### ***Comissão Organizadora Estadual (COE)***

A COE atuará através de suas 3 Sub-Comissões e será coordenada pela Secretaria-Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor, com apoio da Escola do Consumidor.

Será composta por 2 Conselheiros permanentes do CEDC (1 governamental e 1 não-governamental) e 9 servidores lotados na Secretaria-Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor (SEODC – PROCON/MS).

É ela que deve possibilitar e estimular a participação dos mais diversos setores da sociedade, e preparar a etapa estadual com as deliberações das Conferências Municipais, Regionais ou Livres. Em termos práticos, a COE coordenará a Conferência Estadual e observará se os critérios e os princípios estabelecidos no Regimento estão sendo cumpridos.

Seu papel fundamental é o de mobilizar, articular e apoiar a realização de conferências locais (promovidas por Municípios e Regiões ou por outros atores de forma mais simplificada).

É importante que a COE assegure o protagonismo popular em todo o processo (pré, durante e pós-Conferência Estadual), a fim de medir o real nível de concretização da Política Estadual e orientar a atuação do governo em prol da garantia de direitos consumeristas, considerando as especificidades de cada relação e de cada consumidor, conforme será tratado nos eixos temáticos.

Nesse sentido, deverá, ainda, criar condições e incentivar a realização das Conferências Livres (*vide fl. 6*), que facilitam a participação de qualquer setor da sociedade com a flexibilização da burocracia e do rigor técnico na documentação de seus eventos, ainda assim garantindo direito a voz e voto dentro dos eixos temáticos.

Por representar instância central dos eventos tratados, também lhe cabe resolver casos omissos ou controversos não previstos no Regimento.

São as 3 Sub-Comissões da COE: 1) Regimental, 2) Metodológica e 3) Científica.

## O que cada Sub-Comissão precisa fazer?

### 1. Sub-Comissão Regimental

- a. Instrumentalizar a convocação da Conferência Estadual;
- b. Redigir a minuta do Regimento da Conferência Estadual;

#### Como?

Para auxiliar a tarefa da redação dos Regimentos Internos, sugere-se a consulta ao Regimento da Conferência Estadual e a Regimentos de outras Conferências.

\*Exemplos: V Conferência Nacional Infantojuvenil pelo Meio Ambiente e V Conferência Nacional de Políticas para Mulheres.

- c. Elaborar o Manual da Conferência de acordo com o Regimento Estadual;
- d. Fazer a ata geral da Conferência.

### 2. Sub-Comissão Metodológica

- a. Definir como será realizado o credenciamento de participantes;

Disponibilizando volantes e cartazes com data e local da Conferência, textos de apoio, critérios e documentos que devem ser apresentados pelos Delegados no ato de inscrição, fichas de credenciamento e crachás diferenciados por cor.

- b. Emitir certificados;
- c. Realizar trabalhos de rotina e correspondência;
- d. Recepcionar convidados;
- e. Cuidar da promoção do evento, da divulgação, da comunicação e de todo serviço gráfico;
- f. Mobilizar e sensibilizar interessados de todos os segmentos para realizarem suas Conferências;

*Ideias...*

Por meio de: (I) divulgação nos *sites* das Secretarias e na imprensa estadual; (II) envio de comunicados às pessoas, organizações e instituições interessadas em apoiar a Conferência; (III) condução de campanhas publicitárias de sensibilização e formação pertinentes à temática, sobretudo nas redes sociais.

- g. Realizar o planejamento da Conferência, definindo data e local;
- h. Viabilizar a infraestrutura necessária

*Observar!*

As despesas relacionadas à organização geral da Conferência Estadual serão cobertas pelos recursos do Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor (FEDDC), conforme estabelecido pela Lei Estadual nº 1.627/1995.

- i. Eleger 1 Facilitador e 1 Mediador para as Plenárias Temáticas.

*Dica!*

O **Facilitador** deve apresentar domínio sobre o tema, visão crítica e liderança. Espere dele o espírito avaliativo, formulador e propositivo, a fim de dirimir dúvidas sobre o tema e contribuir com a riqueza do debate, que redundará em problemas e propostas pertinentes.

O **Mediador** deve demonstrar experiência em coordenar plenárias e reuniões no geral, bem como estar inteirado do Regimento, de forma que esteja apto a dar o suporte necessário em nome da Comissão Organizadora.

### **3. Sub-Comissão Científica**

- a. Elaborar proposta de programação da Conferência Estadual, incluindo a seleção dos Conferencistas;

A escolha dos Conferencistas e o recorte do conteúdo da palestra são primordiais para a produtividade do evento. Isso porque, embora o passo a passo procedimental seja eutoexplicativo, podem surgir dúvidas técnicas quanto aos temas e desafios quanto às formas de animar a participação geral.

Na seleção, também aconselha-se atentar à disponibilidade para participar presencialmente da Conferência Estadual, que ocorrerá em novembro de 2025.

- b. Definir a pauta da etapa estadual;
- c. Elaborar o Relatório Final da Conferência e promover sua publicação;
- d. Fornecer dados, relatórios parciais, cópias de documentos e subsídios necessários ao desenvolvimento dos trabalhos da Conferência;

*Atenção!*

Isso engloba sistematizar os pontos principais dos relatórios das etapas preparatórias, que serão base das discussões nos eixos temáticos. Por essa razão, os relatórios precisam ser recebidos até 45 dias antes da Conferência.

- e. Orientar e coordenar a elaboração de relatórios;
- f. Organizar as atividades preparatórias de discussão do temário da Conferência Estadual.

## **Participantes**

Todos os participantes da Conferência Estadual têm o direito de se manifestarem, seja por escrito ou verbalmente, durante o debate que ocorre após a palestra.

A participação na Conferência Estadual será permitida de acordo com as seguintes condições de inscrição:

### **1. Delegados**

Têm direito a voz e voto durante as sessões da Conferência.

**Delegados Natos**, com direito à participação automática na Conferência, são:

- (I) Os titulares e seus suplentes do CEDC;
- (II) O Secretário-Executivo de Orientação e Defesa do Consumidor;
- (III) A Superintendente para Orientação e Defesa do Consumidor;
- (IV) Os Dirigentes dos PROCON's Municipais.

**Delegados das Conferências Municipais, Regionais ou Livres** serão escolhidos nas Plenárias Finais de cada evento, respeitando os seguintes limites:

- a. SEODC: **10** servidores indicados pelo Secretário-Executivo;
- b. Conferência **Municipal**: eleitos até **5**, sendo **1** para cada eixo temático;
- c. Conferência **Regional**: eleitos até **10**, sendo **2** para cada eixo temático;
- d. Conferência **Livre**: eleito **1**, com a indicação do eixo temático que integrará.

### **2. Convidados**

Têm direito à voz nas discussões, mas não possuem direito a voto.

- (I) Representantes de organizações governamentais designados para o evento;
- (II) Indicados por entidades envolvidas com a proteção e defesa do consumidor;
- (III) Usuários de serviços e suas respectivas organizações;
- (IV) Representantes do Poder Legislativo Federal e Estadual;
- (V) Representantes do Poder Judiciário;
- (VI) Representantes do Ministério Público;
- (VII) Representantes da Defensoria Pública;
- (VIII) Representantes dos Conselhos de Políticas Públicas e de Direitos.

### **3. Observadores**

Todos os cidadãos interessados em acompanhar as discussões e atividades da Conferência possuem direito à voz, porém sem direito a voto.

## ***Conferências Municipais, Regionais e Livres***

Deverão ocorrer entre **junho** e **agosto** de 2025.

Ao final da realização de cada Conferência Regional, Municipal ou Livre, a Comissão Organizadora deverá elaborar um relatório e enviá-lo à Comissão Organizadora Estadual competente.

O envio deverá ocorrer no prazo de **até 45 dias antes** da realização da Conferência Estadual, pois esse relatório subsidiará a eleição das propostas e deliberações referentes aos eixos temáticos.

### ***1. Conferências Municipais e Regionais***

Para a realização de cada Conferência Regional ou Municipal, deverá ser constituída uma Comissão Organizadora, composta por representantes do governo e de diversos segmentos da sociedade.

O Poder Executivo dos Municípios interessados em realizar a respectiva conferência tem a prerrogativa de convocá-la até **maio** de 2025.

Caso o Poder Executivo não convoque a conferência dentro do prazo estabelecido, o Poder Legislativo ou as entidades representativas em nível regional e/ou municipal poderão tomar a iniciativa de convocá-la.

### ***2. Conferências Livres***

Para a realização de Conferências Livres, os coletivos, as escolas, os Municípios sem órgãos gestores (PROCON's) e as associações de qualquer tipo deverão constituir uma Comissão Organizadora e notificar a convocação do evento à Comissão Organizadora Estadual.

A Comissão Organizadora desse tipo de Conferência tem direito ao envio de um Relatório Final simplificado. A ata das reuniões poderá ser substituída por gravação em áudio e/ou imagem, sendo obrigatória somente a documentação dos temas discutidos e das contribuições que integrarão as Plenárias Temáticas da Conferência Estadual.

## ***Inscrição***

A **inscrição** dos Delegados e seus suplentes poderá ser realizada por meio do sítio eletrônico > [www.procon.ms.gov.br](http://www.procon.ms.gov.br), em data a ser oportunamente divulgada. A documentação comprobatória da indicação deverá ser anexada no momento da inscrição.

A ausência de inscrição não impede a participação de interessados na condição de Observador.

O **credenciamento** dos inscritos será realizado no dia da abertura da Conferência Estadual, junto à Sub-Comissão Metodológica, que será responsável por avaliar a documentação apresentada no momento da inscrição.

Para fins de organização, durante o credenciamento, serão entregues crachás em cores diferenciadas para os Delegados (um mesmo crachá para o titular e seu suplente), que deverão ser utilizados durante a votação. Em caso de extravio, não será fornecida 2ª via.

## **Funcionamento**

### **1. Abertura solene**

A abertura solene da Conferência Estadual será realizada pelo Presidente do CEDC, ou seu substituto. Outras autoridades também podem ser convidadas a compor a mesa, dentre as quais destacamos: representantes dos Poderes Legislativo e Judiciário, autoridades do Governo Estadual e Federal, representantes do Ministério Público e da Defensoria Pública, dentre outros.

O tempo desta Mesa de Abertura não deve se estender, sob pena de comprometer o andamento dos demais trabalhos da conferência, e será sucedida pela **Palestra Magna de Abertura**, palestra especial proferida por um especialista no tema da Conferência, a qual pode criar espaço para debate e discussão.

### **2. Plenária Inicial**

É o momento em que se farão a leitura e a aprovação do *Regimento Interno* (conjunto de normas que regem o funcionamento da Conferência). Este deve dispor sobre o tema, o objetivo, o local, a data, os critérios para o credenciamento, a dinâmica dos trabalhos em grupo, os debates, as moções, a votação de propostas, a eleição dos Delegados e o Relatório Final. Cabe à Plenária fazer os Destaques que julgar necessários e, após discussão, o Regimento deve ser colocado em regime de votação para a aprovação dos Delegados.

### **3. Plenárias Temáticas**

São grupos de trabalho organizados a partir dos respectivos eixos temáticos, para garantir o aprofundamento da discussão do temário da Conferência e dos painéis. Seus integrantes terão como competência elaborar proposições que visem implementar a Política Estadual

nas relações de consumo, sendo que tais propostas, posteriormente, serão apresentadas e votadas na Plenária Final da Conferência Estadual:

- (I) As Plenárias Temáticas serão compostas por Delegados Eleitos nas Conferências Municipais, Regionais ou Livres e coordenadas por 1 Facilitador e 1 Mediador, indicados pela Sub-Comissão Metodológica, e por 1 Coordenador e 1 Relator, indicados por membros dos eixos, dentre seus pares;
- (II) O **Facilitador**, necessariamente profissional especializado no tema, apresentará breve reflexão sobre o tema e suas observações a respeito do relatório de propostas extraídos das Conferências Regionais, Municipais ou Livres;
- (III) O **Mediador** tirará dúvidas procedimentais, garantirá o bom andamento dos trabalhos e dará todo o suporte necessário em nome da COE;
- (IV) O **Coordenador** representará seu eixo na Plenária Final e moderará os debates dentro do eixo, cabendo-lhe controlar o tempo, a fim de garantir que todos os integrantes possam fazer suas contribuições e votar as propostas;
- (V) O **Relator** fará a leitura do relatório extraído das Conferências Regionais, Municipais ou Livres – compilado e fornecido pela COE –, procederá às anotações decorrentes das discussões e comporá o Relatório Final, com os 3 problemas escolhidos e as 3 ações definidas para cada problema, a fim de que seja apresentado na Plenária Final.

EIXO	PROBLEMAS	AÇÕES	OBS
<i>1 - Fornecedor</i>	1	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	2	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	3	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
<i>2 - Gênero</i>	1	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	2	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	3	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	1	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	

<i>3 - Geração</i>	2	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	3	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
<i>4 – Etnia e raças</i>	1	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	2	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	3	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
<i>5 – Pessoas com deficiência</i>	1	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	2	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	
	3	Curto prazo	
		Médio prazo	
		Longo prazo	

#### **4. Plenária Final**

A Plenária Final terá como atribuições examinar e aprovar os relatórios das Plenárias Temáticas, os quais comporão o Relatório Final da Conferência Estadual. É um espaço de caráter deliberativo, constituído pelos Delegados, devidamente credenciados, com competência para discutir, modificar, aprovar ou rejeitar as propostas consolidadas nos grupos de trabalho e as moções encaminhadas por todos participantes, ressaltando-se que, após o início do regime de votação, ficam vetados quaisquer destaque e questão de ordem.

- (I) Participarão da Plenária Final todos os membros inscritos na Conferência, desde que devidamente credenciados, na condição de:
- Delegados, com direito a voz e voto;
  - Convidados, com direito à voz;
  - Observadores, com direito à voz.
- (II) A mesa coordenadora da Plenária Final oportunizará aos Relatores das Plenárias Temáticas a apresentação das proposições, assegurando-se aos Delegados o direito de solicitar esclarecimentos em forma de Destaque, em qualquer um dos pontos das propostas.

(III) O Relator procederá à leitura das propostas, cabendo à mesa coordenadora colocar em votação cada um dos itens apresentados, de modo que os pontos de divergência sejam identificados como Destaques.

(IV) As alterações de propostas deverão ser encaminhadas por escrito à mesa coordenadora, que as submeterá para apreciação e aprovação.

(V) Todos os participantes podem propor Destaques de alteração ou supressão, verbalmente ou por escrito, desde que o façam ao final da leitura de cada proposta.

(VI) Os propositores de Destaques terão 1 minuto para a defesa da proposta, sendo permitida réplica e tréplica, por 1 minuto cada.

(VII) Havendo mais de um Destaque na mesma proposta, os propositores deverão se unir para elaborar nova redação e encaminhar à mesa; em caso de divergência, as propostas poderão ser encaminhadas separadamente para apreciação e votação da Plenária.

(VIII) A aprovação das propostas dar-se-á por maioria simples dos votos dos Delegados presentes, através da apresentação do crachá.

(IX) Após a leitura e a aprovação dos relatórios das Plenárias Temáticas, a mesa coordenadora abrirá para a Plenária Final a oportunidade de apresentar Moções, que poderão ser de protesto, elogio, crítica ou reivindicação, e referir-se a fatos relacionados ou não às Conferências, devendo seus propositores fazê-las por escrito e proceder à leitura, com vistas à votação pelos Delegados.

(X) Após a leitura e a apreciação das Moções, a mesa coordenadora colocará em votação a aprovação ou a desaprovação do Relatório Final da Conferência Estadual de Proteção, Orientação, Defesa e Educação do Consumidor.