



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



XXV ENCONTRO DOS PROCONS MUNICIPAIS

Dias 11 e 12 de junho de 2025

Local: Auditório SEODC-PROCON/MS - 2º Andar
Rua Padre João Crippa, 3115 – Bairro São Francisco
Campo Grande-MS

O **XXV Encontro dos Procons Municipais**, a ser realizado nos dias 11 e 12 de junho de 2025, tem como objetivo capacitar e promover a integração entre os Procons Municipais para aprimorar a atuação na defesa dos direitos dos consumidores, com foco na eficiência dos processos administrativos e na responsabilidade do INSS em relação aos descontos ilegais nas aposentadorias, buscando fortalecer a mediação de conflitos entre consumidores e instituições, além de abrir espaço para a realização das reuniões do Colegiado e da Aprocons.

PROGRAMAÇÃO PREVISTA

Dia 11 de junho de 2025

MANHÃ

8h às 9h – Credenciamento e Coffee Break

9h às 11h – Reunião do Colegiado e da Aprocons

TARDE

Tema: Funcionamento dos Procons e Processos Administrativos

13h às 13h30 – Credenciamento e abertura do evento

13h30 – Boas Vindas - Antonio José Angelo Motti - Secretário-Executivo de Orientação e Defesa do Consumidor



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



14h – Palestra: O funcionamento dos Procons municipais e seu papel na defesa do consumidor.

- Palestrante: **Dra Patrícia Mara da Silva** – Superintendente para Orientação e Defesa do Consumidor.

14h40 – Mesa Redonda – A rotina, os procedimentos e os processos dos Procons.

- *Definição das principais funções dos Procons Municipais.*
- *Como os Procons devem atuar em situações de conflito entre consumidores e fornecedores.*
- *O papel dos Procons na mediação de processos administrativos e no monitoramento de práticas abusivas de empresas.*
- *Importância do fortalecimento das relações interinstitucionais para garantir a efetividade da defesa do consumidor.*
- *Processos Administrativos nos Procons – Como agilizar a resolução de conflitos? – Discussão sobre a organização interna dos Procons e a eficiência nos processos administrativos / Soluções práticas para agilizar o atendimento ao consumidor e resolver conflitos de forma mais eficaz / Casos de sucesso e boas práticas adotadas por diferentes Procons municipais.*

Atendimento: Viviane Vilani

Gestão de Processos: Erivaldo Marques Pereira

Fiscalização: Ana Cecília Duncan

Orientação: Rosimeire Cecília da Costa

Análise Jurídica/Processo Sancionatório: Eliete Joerke

15h40 – Coffee Break

16h – Debate Dirigido: Desafios e Oportunidades para os Procons na Gestão de Processos Administrativos.



- *Oportunidade para os participantes discutirem os desafios enfrentados no cotidiano dos Procons e trocar experiências sobre soluções que têm sido adotadas em diferentes municípios.*
- *Discussão sobre as principais dificuldades enfrentadas pelos Procons em relação aos processos administrativos e possíveis inovações que podem ser implementadas.*

17h30 – Apresentação da Sistematização e Encerramento

- *Síntese do conteúdo discutido no dia e reforço das principais conclusões da tarde.*
- *Agradecimentos e encerramento das atividades do primeiro dia do evento.*

Dia 12 de junho de 2025

MANHÃ

7h30 – Café com Conversa

Tema: Atualização da situação dos descontos de aposentados e pensionistas pelo INSS

8h – Palestra: Atualização da situação dos descontos de aposentados e pensionistas pelo INSS

- Palestrante: **Dra Carla Cardoso Nunes da Cunha** – Procuradora do Estado e Coordenadora Jurídica do Procon/MS.
 - *A responsabilidade do INSS na autorização e na fiscalização de descontos.*
 - *Como o INSS deve garantir a transparência e a comunicação clara com os beneficiários sobre esses descontos.*
 - *Aspectos legais sobre a devolução de valores cobrados indevidamente.*
 - *Discussão sobre como o INSS pode ser responsabilizado por descontos ilegais e os desafios enfrentados pelos aposentados e pensionistas para recuperar valores descontados indevidamente.*
 - *Como os erros comuns do INSS impactam o bolso dos consumidores.*
 - *Estratégias de coordenação interinstitucional para tratar casos de descontos ilegais de maneira mais ágil e eficiente.*
 - *Exemplos de boas práticas de atuação conjunta.*

9h – Debate

9h30 – Intervalo



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



9h45 – Bate-Papo com os representantes do Sistema Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor.

- *01 Colegiado*
- *01 Ministério Público*
- *01 Defensoria Pública*
- *01 OAB*
- *01 Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor*

12h – Apresentação da Sistematização e Encerramento do Evento

- *Resumo dos principais pontos discutidos nos dois dias de encontro.*
- *Orientações práticas para que os Procons municipais possam aplicar as estratégias discutidas no atendimento ao consumidor.*

*Programação sujeita a alterações