



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



RELATÓRIO EXECUTIVO XXV ENCONTRO DOS PROCONS MUNICIPAIS DE MATO GROSSO DO SUL

Data: 11 e 12 de junho de 2025

Local: Auditório do Procon Mato Grosso do Sul, Campo Grande, MS

Participantes: Representantes dos Procons Municipais, Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, OAB-MS, Coordenadoria Jurídica da PGE (Procuradoria-Geral do Estado) no Procon, Colegiado de Gestores Municipais, Aprocons e demais instituições parceiras.

Objetivo do Encontro

Discutir estratégias de fortalecimento da política estadual de defesa do consumidor, com ênfase na atuação dos Procons municipais, na mediação de conflitos, na fiscalização e na educação para o consumo.

1 Rotinas, estruturas e processos nos Procons

1.2 Fortalecimento Institucional dos Procons

- Incentivo à estruturação dos Procons municipais e criação dos Conselhos de Defesa do Consumidor;
- Reforço ao apoio técnico e institucional por parte do Procon Estadual.

1.3 Atendimento Humanizado

- Práticas de escuta ativa e acolhimento:
- Atendimento com privacidade e linguagem acessível, com criação de salas de atendimento destinadas a públicos que requeiram atenção diferenciada.

1.4 Mediação de Conflitos

- Incentivo à resolução amigável de disputas via audiências de conciliação;
- Redução da judicialização e encaminhamento jurídico em caso de inadimplemento de acordos.

1.5 Fiscalização e Processo Sancionatório

- Atuação preventiva, educativa e repressiva contra práticas abusivas:



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



- Aplicação de processos administrativos com garantia ao contraditório e ampla defesa, conforme Decreto 15.647/2021.

1.6 Educação e Informação

- Orientações a consumidores e fornecedores sobre direitos, deveres e práticas legais;
- Papel do Procon na prevenção de fraudes e irregularidades.

2 Articulação Institucional e Desafios dos Procons

2.1 Reunião com a Assomasul

- Discutida a baixa adesão dos prefeitos na busca por recursos para estruturação dos Procons.

2.2 Desafios enfrentados

- Limitações orçamentárias e falta de apoio técnico.

2.3 Importância do fortalecimento local

- Promove ambiente de consumo justo, estimula práticas comerciais éticas e fortalece a confiança entre consumidores e empresas.

2.4 Benefícios esperados

- Maior alcance da fiscalização, ampliação da proteção ao consumidor e desenvolvimento socioeconômico sustentável.

3 Atualização: Descontos Indevidos em Benefícios do INSS

3.1 Contexto

- Crescente número de denúncias sobre descontos indevidos em aposentadorias e pensões;
- Identificação de 121 entidades suspeitas; 11 investigadas pela Polícia Federal;
- INSS reconhece oficialmente apenas 29 entidades com autorização para desconto.

3.2 Encaminhamentos



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



- Relatório técnico finalizado em 30/04/2025 pela Procuradora do Estado e chefe da Coordenadoria Jurídica da PGE no Procon, Carla Cardoso Nunes da Cunha;
- Documento encaminhado ao MPF, CGU, Polícia Federal e Conselho Estadual de Defesa do Consumidor.

3.3 Impactos e Recomendações

- Descontos indevidos agravam a situação financeira de idosos, muitos em condição de superendividamento;
- Necessidade de atuação coordenada entre os Procons do país;
- Recomendação de criação de canal de denúncias específico pelo INSS para fraudes relacionadas a descontos indevidos e suspensão temporária dos descontos de entidades sob investigação;
- Caso haja aprovação, pode haver ajuizamento de ação civil pública contra o INSS.

4 Conclusão

O encontro reforçou o papel estratégico dos Procons municipais na proteção do consumidor e destacou a necessidade de maior apoio institucional, integração entre os entes federativos e ações coordenadas para enfrentar desafios estruturais e novos cenários de vulnerabilidade, especialmente os relacionados a fraudes envolvendo aposentados.