

## RELATÓRIO XXVII ENCONTRO DOS PROCONS MUNICIPAIS DE MATO GROSSO DO SUL

**Data:** 17 de março de 2026

**Local:** Auditório – 2º Andar – SEODC/PROCON/MS

**Realização:** PROCON/MS – Secretaria Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor

**Temas Centrais:** Superendividamento e prevenção a golpes bancários.

### 1. Contextualização do evento

O encontro reuniu representantes do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, PROCON Estadual, PROCONS municipais e entidades parceiras, com foco na integração do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e no fortalecimento da política pública de proteção ao consumidor.

#### 1.1 SÍNTESE DAS FALAS INSTITUCIONAIS

**Antônio José Ângelo Motti** – Secretário Executivo de Orientação e Defesa do Consumidor

O Secretário Executivo destacou, inicialmente, os desafios inerentes à gestão pública, especialmente no que se refere à dispersão organizacional e à necessidade de alinhamento entre os atores institucionais. Ressaltou que a atuação dos agentes públicos não deve buscar a perfeição, mas sim o cumprimento responsável das atribuições que lhes foram confiadas, com foco no desenvolvimento contínuo das políticas sob sua responsabilidade.

Enfaticou a importância da organização dos conselhos e da estruturação de políticas públicas consistentes, apontando a ausência de referências consolidadas em âmbito nacional e estadual como um entrave à padronização das ações.

Ressaltou, ainda, que a efetividade das políticas públicas depende diretamente da existência de instrumentos estruturantes, como a criação de fundos específicos, sem os quais não é possível avaliar a funcionalidade e a sustentabilidade das ações implementadas.

Mencionou a atuação do Ministério Público no incentivo à criação de PROCONS municipais, reforçando a necessidade de ampliação institucional e do fortalecimento da rede de proteção ao consumidor.

No campo estratégico, destacou a relevância do fortalecimento do colegiado como instrumento político e de governança, bem como a importância da articulação entre os entes federativos. Informou, nesse contexto, a criação de um colegiado nacional, com participação dos Estados, que vem se consolidando como referência para a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), evidenciando a necessidade de diálogo estruturado entre União e Estados.

Por fim, abordou a complexidade do cenário atual relacionado ao mercado de combustíveis, destacando a influência de fatores externos, como o mercado internacional e a variação cambial, bem como a existência de desinformação generalizada sobre o tema. Ressaltou que o Brasil importa combustível refinado e que os preços praticados sofrem impacto direto das oscilações internacionais,

**PROCON/MS**

afastando a percepção equivocada de que a Petrobras detém controle absoluto sobre os preços.

Enfatizou a necessidade de aprimorar os mecanismos de comunicação e transparência, de modo a fornecer informações qualificadas à população e evitar a disseminação de interpretações distorcidas. Nesse sentido, destacou a importância da realização de audiências públicas, da criação de canais de participação social e da elaboração de documentos técnicos que subsidiem a tomada de decisão.

**Araci Iva de Araújo** - Presidente da Associação Estadual de Defesa da Cidadania e do Consumidor (ADECC)

A Presidente do Conselho Estadual de Consumidores manifestou satisfação em participar do evento, ressaltando a relevância do momento atual para o fortalecimento das políticas de defesa do consumidor no Estado de Mato Grosso do Sul.

Destacou a importância das palestras e das discussões promovidas, especialmente diante do cenário desafiador vivenciado pela sociedade, evidenciando a necessidade de união entre o poder público e a sociedade civil organizada.

Ressaltou que as ações desenvolvidas pelo PROCON Estadual vêm gerando resultados significativos, com impacto positivo não apenas no âmbito estadual, mas também nos municípios, contribuindo para a consolidação de uma atuação mais integrada e eficiente.

Enfatizou, ainda, a relevância dos encontros institucionais como instrumentos de fortalecimento das redes de atuação, proporcionando suporte técnico, troca de conhecimentos e alinhamento de práticas entre os diversos entes envolvidos.

Por fim, registrou agradecimentos aos organizadores, palestrantes e participantes do evento, reconhecendo o empenho coletivo na construção de soluções e no aprimoramento das políticas públicas voltadas à proteção e defesa do consumidor.

**Walder de Freitas** - Presidente do Colegiado de Gestores Municipais de Proteção, Orientação e Defesa do Consumidor de Mato Grosso do Sul - COGEMODC/MS

O Presidente do Colegiado de Gestores Municipais de Proteção, Orientação e Defesa do Consumidor de Mato Grosso do Sul - COGEMODC/MS destacou os esforços empreendidos para o fortalecimento institucional do Estado de Mato Grosso do Sul, com vistas ao reconhecimento em âmbito nacional das ações desenvolvidas na área de defesa do consumidor.

Ressaltou o papel estratégico do PROCON como instrumento essencial na mediação de conflitos e na promoção do equilíbrio nas relações de consumo, destacando a importância das iniciativas institucionais voltadas à orientação, fiscalização e educação para o consumo.

Destacou, ainda, a importância das reuniões, encontros e eventos técnicos como espaços fundamentais para o debate qualificado, a troca de experiências e o alinhamento de estratégias entre os diversos atores envolvidos, contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas públicas.

**PROCON/MS**

## **2. Palestra: “Superendividamento: causas, consequências e caminhos para a recuperação” com a palestrante Carla Cardoso – Procuradora do Estado de Mato Grosso do Sul e Coordenadora Jurídica do Procon/MS.**

A palestrante Carla Cardoso, Procuradora do Estado de Mato Grosso do Sul e Coordenadora Jurídica do Procon/MS, abordou o tema do superendividamento sob uma perspectiva técnica, jurídica e humana, destacando sua crescente relevância como problema social. Foi enfatizado que o superendividamento atinge consumidores de diferentes faixas de renda, inclusive aqueles com boa capacidade financeira, mas que enfrentam dificuldades decorrentes da ausência de planejamento ou de situações imprevistas.

Nesse contexto, foram apresentados os dois principais tipos de superendividamento: o ativo, decorrente de comportamento imprudente ou consumo irresponsável, e o passivo, resultante de fatores alheios à vontade do consumidor, como desemprego, doenças, emergências ou fraudes. A palestrante também destacou a importância da Lei nº 14.181/2021, que promoveu alterações no Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo mecanismos voltados à prevenção e ao tratamento do superendividamento, com ênfase na concessão responsável de crédito e na preservação da dignidade do consumidor.

A educação financeira foi apontada como ferramenta essencial de prevenção, sendo defendida inclusive sua inserção no ambiente escolar, tendo em vista que a falta de conhecimento financeiro contribui diretamente para o aumento da inadimplência. Nesse sentido, foram apresentados dados que evidenciam a evolução do endividamento no país, passando de 71 milhões de inadimplentes em 2021 para 78 milhões em 2024, destacando-se ainda a posição preocupante do Estado de Mato Grosso do Sul no cenário nacional.

Entre as principais causas do superendividamento, foram mencionados fatores como a facilidade de acesso ao crédito, a publicidade agressiva, o consumismo, o desemprego, a redução de renda, despesas emergenciais, ausência de planejamento financeiro, desconhecimento sobre juros, falta de reserva financeira e a incidência de golpes e fraudes.

As consequências do superendividamento foram apresentadas de forma abrangente, alcançando diferentes esferas. Para o consumidor, destacam-se a negativação, restrição de crédito, impactos na saúde mental, como estresse e ansiedade, além da perda de bens e moradia. No âmbito familiar, foram citados conflitos, privação de necessidades básicas, prejuízos à educação dos filhos e agravamento da vulnerabilidade social. Já para a sociedade, os efeitos incluem a redução do consumo, o aumento da desigualdade, maior demanda por serviços públicos e impactos nos sistemas de saúde e segurança.

A palestrante também enfatizou o dever dos fornecedores na concessão responsável de crédito, destacando que a legislação proíbe a oferta de crédito sem a devida análise da capacidade de pagamento do consumidor, sendo tal prática considerada abusiva. No que se refere aos direitos do consumidor superendividado, foram ressaltados a possibilidade de revisão e repactuação de contratos, a garantia do mínimo existencial, o acesso à conciliação com credores e o direito a um tratamento digno e humanizado.

Por fim, destacou-se que a prevenção deve ser o eixo central das políticas públicas, por meio de campanhas educativas, realização de oficinas e workshops,

**PROCON/MS**

produção de materiais informativos, incentivo ao consumo consciente e estímulo ao diálogo familiar sobre finanças. Concluiu-se que o superendividamento é um problema estrutural e multifatorial, que demanda atuação integrada entre o Estado, órgãos de defesa do consumidor, sistema de justiça, instituições financeiras e sociedade, tendo como pilares fundamentais a educação financeira, a prevenção e a proteção legal do consumidor.

**3. Palestra: “Prevenção a golpes bancários”, com o palestrante Mário Fernandes – Estudioso em Segurança Bancária e Prevenção a Fraudes Financeiras, com atuação na capacitação de órgãos públicos e instituições sobre prevenção a golpes, engenharia social e crimes cibernéticos. Palestrante em eventos voltados à defesa do consumidor, com atuação em estratégias de enfrentamento a fraudes bancárias.**

O palestrante Mário Fernandes abordou a temática da prevenção a golpes bancários, destacando o crescimento das fraudes financeiras impulsionadas por técnicas de engenharia social e pelo avanço dos crimes cibernéticos. Ressaltou que a vulnerabilidade do consumidor está diretamente relacionada à desinformação e à manipulação psicológica utilizada pelos fraudadores.

Enfatizou a importância da educação financeira e digital como principal estratégia de prevenção, bem como a necessidade de adoção de práticas seguras no uso de canais bancários, especialmente em ambientes digitais.

Destacou, ainda, o papel dos órgãos públicos e das instituições na promoção de ações educativas, no fortalecimento dos mecanismos de proteção e na construção de estratégias integradas de enfrentamento às fraudes.

Por fim, reforçou que a prevenção é a ferramenta mais eficaz, exigindo atuação contínua, informação qualificada e conscientização da população para mitigar riscos e reduzir a incidência de golpes bancários.

**4. Palestra: “Estrutura e sistema utilizado no Procon de São José dos Campos” Georges Salim Assaad Junior – Diretor do Procon/SJC**

O palestrante Georges Salim Assaad Junior apresentou a estrutura organizacional e o sistema de gestão adotado pelo PROCON de São José dos Campos, destacando a importância da padronização de processos e da utilização de ferramentas tecnológicas para otimizar o atendimento ao consumidor.

Ressaltou que a eficiência operacional está diretamente relacionada à integração dos sistemas, ao controle das demandas e à capacidade de gerar dados estratégicos para subsidiar a tomada de decisão.

Enfatizou a relevância da digitalização dos serviços, com destaque para a realização de audiências online, que atualmente somam, em média, 44 por semana, distribuídas em quatro salas com funcionamento simultâneo, garantindo maior agilidade, produtividade e alcance no atendimento.

Destacou, ainda, a importância do relacionamento institucional com fornecedores, evidenciando que o PROCON de São José dos Campos possui cerca de 9 mil fornecedores cadastrados, o que fortalece a interlocução, facilita a resolução de demandas e contribui para maior efetividade nas tratativas administrativas.

Ressaltou também a importância da capacitação das equipes e do alinhamento institucional como fatores essenciais para garantir a qualidade dos serviços prestados.

Por fim, evidenciou que a adoção de sistemas estruturados, aliados à gestão de dados e ao relacionamento ativo com fornecedores, fortalece a atuação do PROCON, amplia sua capacidade de resposta e contribui para uma defesa do consumidor mais eficiente, ágil e orientada por resultados.

Nada mais havendo a tratar, encerrou-se o presente encontro, sendo o respectivo relatório redigido por Vanessa Cardoso de Moura - Assessoria da Superintendência para orientação e defesa do Consumidor.