

PROJETO

**MP +**  
**PRO**  
**CON**

**CRIAÇÃO, INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO PROCON MUNICIPAL**

“Cabe aqui apenas trazer uma outra reflexão sobre consumismo e cidadania. Os apelos consumistas dos dias de hoje tendem a passar uma ideia errada que só tem cidadania quem tem poder de consumo, principalmente aquele que usa a ostentação como forma de autoafirmação em uma comunidade ou círculo de convivência. Mas o consumo também implica em direitos e deveres, pois cidadãos e produtores de bens e serviços tem ao seu lado as leis e os códigos que os protegem de eventuais abusos de qualquer parte. A sociedade de hoje tende a passar a ideia que só temos cidadania de formos consumidores – mas o exercício da cidadania pode ser feito sem o consumo atrelado”.

Tomás Carmona

Alexandre Marcus Fonseca Tourinho  
**Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Pará**

José Edvaldo Pereira Sales  
**Diretor do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional**

Érica Almeida de Sousa  
**Coordenadora do Núcleo do Consumidor**

Nadilson Portilho Gomes  
**Coordenador do Centro de Apoio Cível, Processual e do Cidadão**

**Coordenadores Auxiliares:**

Ângela Maria Balieiro Queiroz  
Andressa Ávila Pinheiro  
Louise Rejane de Araújo

**Servidores:**

Lorena Mendes Pacheco – Analista Jurídico  
Maria Dolores Afonso Lobato da Silva - Técnica Ministerial

**Estagiários:**

Luiz Carlos Correa Oliveira  
Gustavo Henrique Bezerra Santiago  
Elizana Naara da Silva Costa  
Wanderson Silva do Nascimento

## ÍNDICE

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>06</b>
<b>METAS</b>	<b>07</b>
<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>07</b>
<b>METODOLOGIA</b>	<b>08</b>
<b>CRONOGRAMA</b>	<b>09</b>
<b>DIVULGAÇÃO</b>	<b>09</b>
<b>CONTATOS</b>	<b>11</b>

# APRESENTAÇÃO

O Ministério Público tem importância relevante na defesa da cidadania, tanto que a Constituição Federal de 1988 leciona que “é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (art. 127, CF/88).

Com sua atuação o Ministério Público assegura o respeito aos fundamentos da nossa República Federativa (art. 1º, da CF/88), colaborando para que esses objetivos sejam alcançados, de construção de uma sociedade livre, justa e solidária, de garantia de desenvolvimento nacional, erradicação da pobreza e marginalização e redução das desigualdades sociais e regionais, além da promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer formas de discriminação (art. 3º, CF/88). Inclusive, tendo atuação na seara dos direitos dos consumidores por imposição constitucional, com previsão nos artigos 127, 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal de 1988.

O Ministério Público do Estado do Pará (MPPA) conta, em sua estrutura, com o Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão (CAO CPC), que possui atribuições na temática do direito do consumidor, especialmente por meio do seu Núcleo do Consumidor, e que tem a missão de subsidiar as atuações dos órgãos de execução do MPPA, procuradores e promotores de justiça.

O projeto “MP+PROCON” visa à implantação do PROCON Municipal nos locais onde ele não existe, além daqueles que mesmo havendo legislação municipal não foram operacionalizados seus funcionamentos, com o objetivo de assegurar aos cidadãos a efetiva proteção e defesa de seus direitos enquanto consumidores, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº . 8.078/1990). Sendo que, a criação de um órgão local permitirá maior proximidade com a população, promovendo o equilíbrio nas relações de consumo e o fortalecimento da cidadania.

## **Público**

As atividades serão voltadas para:

- Sociedade em geral: de mobilização pela defesa e proteção do consumidor;
- Prefeitos e vereadores municipais: para fomento à criação, instalação e funcionamento do PROCON municipal; e
- PROCONS e servidores estaduais e municipais: de capacitações.

## **Objetivo geral**

Promover criação, implantação e funcionamento de PROCON em todos os municípios paraenses para promoção da proteção dos direitos do consumidor de forma eficiente, gratuita e acessível.

## **Objetivos específicos**

Realização de mapeamento dos PROCONS existentes;

Garantir que o PROCON criado possua a estrutura necessária (recursos humanos: coordenador, atendentes/conciliadores, assessor/consultor jurídico (preferencialmente com experiência em direito do consumidor) e auxiliar administrativo) e infraestrutura (espaço físico adequado: com sala de espera, atendimento, arquivo, banheiro e acessibilidade), mobiliário (mesas, cadeiras e armários), equipamentos (computadores, impressora, telefone, internet) e sistema de protocolo e registro de atendimentos);

Garantir que o PROCON disponibilize atendimento, orientação e encaminhamento de denúncias e reclamações dos consumidores;

Garantir que o PROCON promova ações de educação para o consumo em geral, fiscalize práticas abusivas e descumprimento da legislação consumerista e atue preventivamente para evitar conflitos de consumo;

Estabelecer parcerias com o PROCON estadual e demais órgãos de defesa do consumidor, objetivando as criações dos PROCONS municipais;

Promover cursos de capacitações e/ou formações para conselheiros de PROCONS;

Realizar estratégias para que prefeitos e vereadores adiram à iniciativa de criação, instalação e para funcionamento de PROCON municipal.

## Metas

Serão realizadas ações, tidas como produtos focais, voltadas para:

- Produzir materiais de apoio para as atuações dos promotores de justiça visando criação, instalação e funcionamento de PROCON em todos os municípios paraenses;
- Fazer cadastro de legislação municipal dos PROCONS municipais;
- Realizar capacitações dos conselheiros do PROCON estadual e dos municipais.

## Justificativa

O Ministério Público do Estado do Pará (MPPA), como instituição essencial à defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos direitos fundamentais, tem atuação estratégica na defesa da cidadania, devendo cada vez mais reforçar sua aproximação com a sociedade civil. Nesse contexto, sua colaboração na criação, implantação e funcionamento dos PROCONS nos municípios cumprem estratégia fundamental para o fortalecimento da defesa e proteção dos consumidores em todo o estado.

A ausência de um órgão municipal específico para a defesa do consumidor limita o acesso da população à informação, orientação e resolução de conflitos nas relações de consumo. A implantação do PROCON municipal amplia a efetividade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor; descentraliza o atendimento ao consumidor, facilitando o acesso; contribui para a educação para o consumo; melhora a relação entre consumidores e fornecedores locais; contribui para a harmonização das relações de consumo, garantindo um mercado mais justo e equilibrado; colabora na mediação conflitos entre consumidores e fornecedores; e fortalece a cidadania ativa no município.

A Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que dispõe sobre as normas de proteção e defesa do consumidor, define em seu art. 2º consumidor como sendo “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). A fim de regulamentar a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, para trazer maior efetividade às normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, foi promulgado o Decreto nº. 2.181/97.

Os direitos e garantias individuais e coletivos consignados na Constituição Federal de 1988 assinalam que o Estado promoverá a defesa do consumidor. A aprovação do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – concretizou essa orientação constitucional, demonstrando o crescimento do movimento em prol desses direitos e a disposição do poder público em consolidar a defesa dessa dimensão da cidadania.

Todavia, em que pese todo o aparato legal instituído em prol da defesa dos consumidores, estima-se que, no âmbito do Estado do Pará, no ano de 2025, apenas as populações de poucos municípios detêm acesso a um PROCON municipal, ficando à mercê dos fornecedores nas relações de consumo, tendo por muitas vezes os seus direitos tolhidos por não terem amparo estatal na fiscalização dessas relações.

Portanto, justifica-se este projeto como uma iniciativa estratégica para qualificar cada vez mais a atuação do Ministério Público do Estado do Pará, aproximar a instituição das realidades locais e contribuir para a promoção de justiça social no estado do Pará, especialmente na área do consumidor.

## Metodologia

As etapas para a instalação de um Procon municipal serão as seguintes:

- 1. Sensibilização e mobilização:** dos membros do MPPA, dos prefeitos, vereadores e sociedade civil, da demonstração de a necessidade de um Procon no município;
- 2. Elaboração do Projeto de Lei:** o Poder Executivo, com base na demanda identificada, elabora um projeto de lei que cria o Procon e define sua estrutura, atribuições e funcionamento, além de estabelecer o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor. Inclusive, deve detalhar a legislação aplicável, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/90), e a estrutura organizacional, incluindo setores de atendimento, fiscalização, educação ao consumidor e assessoria jurídica.
- 3. Aprovação pela Câmara Municipal:** o projeto de lei é enviado para a Câmara Municipal, onde será discutido e votado pelos vereadores.
- 4. Criação do Procon:** após a aprovação do projeto de lei, é realizada a estruturação do órgão, com a definição de sua sede, equipe técnica, e sistemas de atendimento.
- 5. Capacitação da equipe:** a equipe técnica do PROCON deverá ser capacitada para lidar com as demandas dos consumidores, desde o atendimento inicial até a solução administrativa de conflitos.
- 6. Funcionamento:** vencidas as etapas anteriores, o município poderá implementar o Procon, nomear os servidores e iniciar o atendimento aos consumidores.
- 7. Fiscalização pelo membro do MPPA local:** atestando que o PROCON municipal está funcionando e atendendo as formalidades legais.

Os formatos das ações/eventos de mobilização para criação, implantação e funcionamento do PROCON poderão ser variados, desde conversas, reuniões, palestras, oficinas, capacitações, confecções de cartilhas e outros materiais educativos, entre outros, além de tomadas de medidas administrativas pelo MPPA (ofícios requisitórios, recomendações, celebrações de termos de ajustamentos de condutas) e ações judiciais, em último caso.

## Monitoramento dos resultados

As etapas de fomento à criação, estruturação, melhoria e qualificação de PROCON será acompanhada pelo CAO CPC por município, sendo publicizados os seus resultados.

Será facultado aos municípios a apresentação de projeto de implantação com estudo de viabilidade, diagnóstico de demandas do consumidor, estimativa de custo, recursos humanos necessários, modelo de funcionamento e de cronograma de implantação.

## Parceiros

São considerados parceiros do projeto todos que possam colaborar para o atingimento de seus objetivos, tais como Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), ligada ao Ministério da Justiça, PROCON estadual, OAB, IDEC e universidades.

## Cronograma

Ano 2025			
Nº.	Meta	Período de Execução	Local
01	Planejamento	Jul.	CAO CPC
02	Levantamento bibliográfico/minutas/práticas exitosas	Jul. a Dez.	CAO CPC
03	Pesquisa sobre metodologia	Jul. a Set.	CAO CPC
04	Levantamento de legislação municipal	Jul. a Dez.	CAO CPC
05	Confecção de minutas e materiais	Jul. a Dez.	CAO CPC
06	Reuniões com promotores, prefeitos e vereadores	Ago. a Dez.	CAO CPC
07	Reunião de Avaliação	Mai. a Dez.	CAO CPC
08	Confecção de relatório anual	Dez.	CAO CPC
09	Curso de capacitação/formação	Jun. a Dez	A definir

## Orçamento

Para execução do projeto serão usados recursos do Ministério Público e dos parceiros.

## Divulgação

Todas as ações do projeto serão divulgadas no site do MPPA ([www.mppa.mp.gov.br](http://www.mppa.mp.gov.br)), garantindo transparência e acesso público às informações.

Essa estratégia visa assegurar a ampla disseminação das ações e resultados do projeto, promover a participação social e fortalecer a articulação entre o Ministério Público e a sociedade civil.

## Referências bibliográficas

BEZERRA, Estephane Maria Forte. *O papel do Ministério Público na tutela coletiva*. Iguatu, CE: Quipá Editora, 2023.

BOTELHO, André; SCHWARCZ, Lilia Moritz. (orgs). *Cidadania, um projeto em construção: minorias, justiça e direitos*. São Paulo: Claro Enigma, 2018.

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

CARVALHO, José Murilo de. *A cidadania no Brasil: o longo caminho*. 11<sup>a</sup>. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

CEARÁ. Ministério Público. Procuradoria Geral de Justiça. *Consumidor em Ação: Manual de orientação para a criação de PROCONS municipais*. Fortaleza: MPCE/PGJ, 2012.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 18<sup>a</sup> ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

MAZZILLI, Hugo Nigro. “Ministério Público e cidadania”, artigo publicado na Revista Justitia, volume 194, p. 127 (São Paulo, Brasil, Editado pela Procuradoria-Geral de Justiça, abril a junho de 2001).

MAZZILLI, Hugo Nigro. *Das ações coletivas em matéria de proteção ao consumidor: o papel do ministério público*. Revista Justitia, São Paulo, v. 160, 1992. Disponível em: <http://www.mazzilli.com.br/pages/artigos/acoescolet.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2022

SADEK, Maria Tereza. *Cidadania e ministério público*. In SADEK, MT., org. SANCHES FILHO, AO., et al. *Justiça e cidadania no Brasil* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein, 2009. pp. 3-22.

SADECK, Maria Tereza. *O Ministério Público e a Justiça no Brasil*. São Paulo: Idesp; Sumaré, 1997.

## **Contatos**

TELEFONES: (91) 4006-3504/3605

WHATSAPP: (91) 98896-3702

E-MAIL: [caocpc@mppa.mp.br](mailto:caocpc@mppa.mp.br)

Rua João Diogo, Nº. 100, Cidade Velha, Belém-Pará, CEP.: 66015-165

