

**DESCOMPLICANDO A IMPLANTAÇÃO DOS PROCONS MUNICIPAIS  
ROTEIRO PARA O PLANEJAMENTO DA INSTALAÇÃO DO PROCON MUNICIPAL**

**CURITIBA  
2025**

## **MENSAGEM DO PROCON/PR**

*Uma das prioridades da Secretaria da Justiça e Cidadania (Seju), por meio do Procon/PR, é a municipalização da defesa do consumidor em nosso Estado. Para que esse objetivo se concretize, a Seju envida todos os esforços para estimular a criação de PROCONS pelos municípios, bem como viabiliza a qualificação e atualização constante dos técnicos e servidores que atenderão os consumidores nas diversas regiões do Paraná.*

*A implantação de Procons Municipais resulta no fortalecimento da cidadania e para essa missão é imprescindível a colaboração e empenho dos poderes executivo e legislativo, pois somente com trabalho integrado conseguiremos ampliar a rede de proteção e garantia dos direitos dos consumidores.*

*Os benefícios da existência de um PROCON municipal são inúmeros. Entre os quais, a aproximação da população da gestão pública e a consolidação do comércio local ao garantir relações de consumo equilibradas e seguras e a conscientização da população sobre seus direitos e deveres, prevenindo conflitos que podem ser evitáveis.*

*Conclusivamente, ter um PROCON próximo do munícipe é reforçar nosso compromisso com a democratização do direito ao acesso da população à Política Nacional das Relações de Consumo, permitindo afirmar o apoio do Estado, vislumbando avanços concretos em nosso território.*

*Bom trabalho a todos!*

*Claudia Francisca Silvano*  
*Coordenadora do PROCON/PR*

### LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 SUGESTÃO MODELO DE PLACA IDENTIFICAÇÃO.....	4
---	---

### LISTA DE TABELAS

TABELA 01 PROCONS NO ESTADO DO PARANÁ.....	1
TABELA 02 INSTALAÇÕES RECOMENDÁVEIS.....	3
TABELA 03 ESPAÇOS MÍNIMOS RECOMENDÁVEIS.....	5
TABELA 04 AMBIENTES COMPLEMENTARES.....	5
TABELA 05 ASPECTOS RECOMENDÁVEIS.....	5
TABELA 06 EQUIPE MÍNIMA DE REFERÊNCIA.....	6
TABELA 07 EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS MÍNIMOS RECOMENDÁVEIS.....	7

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>1. A SELEÇÃO DO LOCAL OU IMÓVEL.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Adequando o Espaço Disponível no Município.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1 A Identificação do PROCON Municipal.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1.1 Aspectos Físicos da Estrutura.....</b>	<b>4</b>
<b>2. A EQUIPE DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Recursos Humanos.....</b>	<b>6</b>
<b>3. EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E OS MATERIAIS NECESSÁRIOS.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Veículo – Deslocamento da Equipe.....</b>	<b>7</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>9</b>

## APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania (Seju), por meio de sua Coordenação Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon/PR), a fim de fomentar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, elaborou o presente material. O objetivo é auxiliar a gestão municipal na implantação de Procons em seus territórios, facilitando o planejamento, a articulação, a mobilização e as discussões da equipe envolvida na construção desse novo serviço.

Para o efetivo funcionamento do órgão, devem ser assegurados espaço físico apropriado, equipe mínima de referência com competência técnica, além de equipamentos e mobiliário adequados. Esses elementos, quando priorizados e selecionados com critérios pelos gestores locais, contribuem para a garantia do bom andamento das atividades.

Como forma de exemplificar, abaixo indicamos o panorama estadual. As informações são baseadas nos levantamentos realizados pela equipe do Procon/PR e nos dados populacionais extraídos do Censo IBGE/2022, que auxiliaram na consolidação da situação atual:

PROCONS NO ESTADO DO PARANÁ	
PROCON ESTADUAL	1
PROCONS MUNICIPAIS	68
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>
PROCONS – POR PORTE	
Pequeno Porte I	11
Pequeno Porte II	27
Médio Porte	12
Grande Porte	17
Metrópole	2
MUNICÍPIOS SEM PROCON	
Pequeno Porte I	296
Pequeno Porte II	30
Médio Porte	1
Grande Porte	3
Metrópole	0
<b>TOTAL</b>	<b>330 MUNICÍPIOS</b>
FAIXA POPULAÇÃO	PORTE/CLASSIFICAÇÃO
1 - Até 5000	Pequeno Porte I
2 - 5001 até 10000	Pequeno Porte I
3 - 10001 até 20000	Pequeno Porte I
4 - 20001 até 50000	Pequeno Porte II
5 - 50001 até 100000	Médio Porte
6 - 100001 até 500000	Grande Porte
7 - Maior que 500000	Metrópole

Tabela 01. Fonte: PROCON/PR – Censo IBGE 2022.

Pensando nisso, e como forma de assessorar os municípios, este roteiro pretende contribuir com as ações para a instalação do serviço, destacando as etapas indispensáveis para o sucesso do processo, considerando a realidade dos territórios paranaenses. Todas as sugestões devem ser avaliadas e acolhidas como recomendações e, se consideradas pelos gestores, auxiliarão o

planejamento e a execução das metas para implantação do Procon municipal de forma qualificada, possibilitando o acesso da população aos seus direitos como consumidores e consolidando esta política pública em âmbito estadual.

## 1. A SELEÇÃO DO LOCAL OU IMÓVEL

A implantação do Procon municipal exige planejamento e conhecimento da realidade do território, conceitos que fazem parte do cotidiano dos gestores municipais.

Em primeiro lugar, é preciso pensar no local em que o órgão será instalado, considerando todas as regiões possíveis e disponíveis no município, sejam elas: as áreas centrais, os pontos em que haja a convergência da circulação de moradores, locais próximos a terminais ou que concentrem as principais linhas do transporte coletivo. Espaços de referência funcionam como uma extensão da administração municipal e aproximam o cidadão da resolução ágil, fácil e rápida das questões rotineiras.

Quando buscamos espaço físico para instalação de órgãos públicos, identificar a capacidade instalada da estrutura que procuramos contribui com este processo. A capacidade instalada de um espaço está associada ao seu potencial em ofertar um determinado número de atendimentos, o que, por exemplo, não está relacionado a atender todos os dias o mesmo quantitativo de consumidores.

Variações diárias ocorrem, podendo ser maiores ou menores em determinados períodos do mês ou do dia, o que não afeta diretamente a eficácia do serviço que está sendo prestado. Esta informação facilita a busca por imóveis ou espaços e auxilia tanto na formação dos critérios para restrição como para ampliação dos possíveis locais disponíveis no município.

### 1.1. Adequando o Espaço Disponível no Município

Estabelecida essa questão e reconhecidas as possibilidades, é necessário buscar uma estrutura física adequada para o desenvolvimento das atividades, distanciando essa oferta da improvisação. Portanto, é recomendável que dentre as instalações que serão consideradas, a gestão municipal priorize aquelas que apresentem as seguintes características:

INSTALAÇÕES RECOMENDÁVEIS
● Espaço PRÓPRIO da Prefeitura, EXCLUSIVO para a execução do serviço.
● Espaço ALUGADO pela Prefeitura, EXCLUSIVO para a execução do serviço.
● Espaço compartilhado com outros órgãos da Prefeitura, mas que possua SALAS EXCLUSIVAS para a execução do serviço.

Tabela 02

É fundamental que a relação e o vínculo estabelecidos entre a população e o Procon municipal sejam de proximidade, consolidando a confiança no órgão. Em razão disto, **não recomendamos espaços em que o Procon municipal compartilhe a mesma sala com outros órgãos e serviços da Prefeitura, independentemente da demanda apresentada no município.**

#### 1.1.1 A Identificação do PROCON Municipal

Em relação à identificação da estrutura, se o espaço for exclusivo, a fachada do prédio deverá dispor de placa em tamanho compatível, fixada em local visível e que identifique o Procon. Caso seja um espaço compartilhado, sua localização dentro daquele órgão deverá ser indicada adequadamente, assim como os demais serviços.

Pressupondo o respeito à autonomia assegurada aos entes federados, e sendo objetivo do Procon/PR orientar e facilitar o processo de implantação do Procon na localidade, segue abaixo um modelo de placa de identificação (*figura 01*). Esta placa deverá ser vista como sugestão e não com o propósito de padronizar os procedimentos a serem adotados. O município que optar por identificar seu órgão com o modelo sugerido, deverá confeccioná-lo em fundo branco com bordas padrão Governo do Estado, objetivando dar visibilidade e garantir o reconhecimento da população. A identidade visual do Procon deve ser inserida no canto superior esquerdo e o brasão do município no canto superior direito, conforme modelo abaixo:



Figura 01. Sugestão de Placa de Identificação – PROCON Municipal.

##### 1.1.1.1 Aspectos Físicos da Estrutura

Quando pensamos nas características que uma estrutura física adequada deve apresentar, devemos nos concentrar na diversidade do público ao qual o Procon se destina. É importante considerar espaços com acessibilidade para pessoas com deficiência e idosas ou que apresentem mobilidade reduzida por qualquer motivo. Neste caso, imóveis ou locais com rampas da calçada até a recepção facilitam a acolhida dos cidadãos. Lembrando que o conceito de deficiência é amplo, podendo abranger deficiência visual, auditiva, entre outras. Vale lembrar que essas últimas também

demandam uma organização específica voltada a este público e seu atendimento.

A estrutura organizacional ideal é aquela em que cada divisão do Procon possa ser acomodada em uma sala diferente. Todavia, dependendo da realidade local, os ambientes terão que ser adaptados e os espaços delimitados ou compartilhados.

A critério da gestão municipal, as salas podem ser divididas em diferentes espaços, que podem receber uma ou mais divisões com funções e atribuições diferentes, o que não impede que as ações sejam executadas de forma satisfatória e sem prejuízo aos trabalhos.

A estrutura da unidade deverá contemplar a organização mínima recomendável:

ESPAÇOS MÍNIMOS RECOMENDÁVEIS
• Sala/Espaço para a Coordenação Executiva.
• Sala/Espaço para Divisão de Educação ao Consumidor, Estudos e Pesquisas.
• Sala/Espaço para Divisão de Atendimento ao Consumidor.
• Sala/Espaço para Divisão de Fiscalização.
• Sala/Espaço para Divisão de Assessoria Jurídica.
• Sala/Espaço para Divisão de Apoio Administrativo.

Tabela 03

Podemos citar também outros espaços, que não estão relacionados com a execução técnica do serviço, mas que refletem a preocupação com o local a ser escolhido, agregando qualidade ao ambiente que está em construção:

AMBIENTES COMPLEMENTARES
• Espaço para recepção e acolhida inicial dos consumidores.
• Banheiro coletivo para uso do público.
• Banheiro para equipe técnica.
• Cozinha para equipe técnica.

Tabela 04

Existem, também, características estruturais que, ao serem observadas, podem aumentar ou reduzir possibilidades e, ao mesmo tempo, incluir nessa busca, locais não previstos anteriormente pela gestão municipal. Esses aspectos, refletem o cuidado com o espaço que abrigará o Procon, demonstrando o compromisso do município com a oferta do serviço, o bem-estar de seus servidores e o público em geral, sendo recomendáveis:

ASPECTOS RECOMENDÁVEIS
• Iluminação e ventilação adequada.
• Pisos, paredes com acabamentos que facilitem a limpeza.
• Janelas e portas em materiais que propiciem segurança dos ambientes.
• Conservação, salubridade e limpeza dos ambientes.
• Local seguro aos profissionais e ao público atendido.

Tabela 05

Destacamos que o gestor é quem deverá analisar, selecionar e decidir o local que o seu território e contexto social exigem, sendo aconselhável verificar estruturas físicas no município que estejam em conformidade com essas orientações técnicas, o cenário municipal, suas particularidades e o serviço que se pretende ofertar.

## 2. A EQUIPE DE REFERÊNCIA

A equipe técnica de referência precisa ser qualificada para recepcionar as reclamações trazidas pelos consumidores, encaminhando adequadamente essas questões. Destaca-se que para este tipo de prestação de serviço, é necessário designar pelo menos 01 (um) profissional com formação na área jurídica (advogado), que fará a gestão da equipe e das demandas técnicas.

Desta forma, o direcionamento dos assuntos expostos pelos consumidores necessita de análise da legislação pertinente e das normativas vigentes, não havendo a possibilidade de interpretações subjetivas e equivocadas, o que prejudicaria a população que busca orientações adequadas para seus problemas de consumo.

### 2.1 Recursos Humanos

A realidade de cada município deverá ser considerada, mas recomenda-se que, no mínimo, 03 (três) servidores sejam disponibilizados pela Prefeitura para executar as atividades técnicas e administrativas no Procon municipal:

EQUIPE MÍNIMA DE REFERÊNCIA
• 01 (um) Advogado.
• 01 (um) Profissional da área da educação.
• 01 (um) Profissional para apoio administrativo.
• Estagiários de direito, sob a supervisão do advogado.

Tabela 06

Uma equipe de referência, com conhecimento técnico, assegura que a coordenação dos

trabalhos, dos colaboradores e a mediação dos conflitos de consumo entre consumidores e fornecedores ocorram, por meio de atendimentos que envolvam aspectos jurídicos e educativos qualificados.

A importância da gestão indicar para a equipe mínima os profissionais descritos, fortalece os processos de trabalho no órgão, implicando em intervenções e encaminhamentos que garantam o exercício da cidadania.

### 3. EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E OS MATERIAIS NECESSÁRIOS

O município deverá providenciar equipamentos e mobiliário de uso cotidiano em bom estado, objetivando o desenvolvimento das atividades e considerando o quantitativo de colaboradores (equipe de referência) disponível no órgão, como:

EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS MÍNIMOS RECOMENDÁVEIS
• Móveis para escritório (mesa, cadeira e armários para servidores).
• Móveis para escritório (cadeiras para consumidores e fornecedores).
• Móveis para recepção, balcão, longarinas (para o público em espera).
• Mobiliários em geral (armários, gaveteiros, mesas e etc).
• Estantes e prateleiras para armazenar documentos referentes aos processos que serão instaurados e tramitados.
• Computadores completos (CPU e monitor de vídeo, teclado e mouse).
• Impressora.
• Telefone.
• Divisórias removíveis (se a instalação exigir a divisão dos ambientes).
• Cortinas / persianas.
• Filtro de água / bebedouro de água com suporte.
• Ventilador.

Tabela 07

Somente os equipamentos e materiais permanentes essenciais à execução do atendimento diário, ficando a critério do município definir os itens adicionais, de acordo com as necessidades e a disponibilidade do seu setor de patrimônio.

Concluindo este tópico, é primordial que seja disponibilizada internet de boa qualidade para eficácia no momento dos registros virtuais dos atendimentos e encaminhamentos diários que ocorrerão por meio do sistema PROCONSUMIDOR e DPC. Destacando que tecnologia compatível serve também para a efetivação de reuniões virtuais, entre outras utilidades que são verificadas em uma sociedade da informação e conhecimento.

#### 3.1 Veículo – Deslocamento da Equipe

Recomenda-se que o Procon Municipal possua veículo próprio, possibilitando que a equipe

possa se locomover para as ações externas na região com maior facilidade. Este automóvel deverá ser destinado para uso restrito do órgão, no transporte exclusivo de técnicos em serviço e para o acompanhamento e assessoramento da execução de programas, projetos e ações voltadas à promoção e garantia dos direitos dos consumidores.

Outra atividade executada pelo Procon que exige deslocamento, envolve os procedimentos direcionados a apuração e fiscalização *in loco* da qualidade e segurança de produtos e serviços. Essas ações têm por objetivo verificar e monitorar as mais variadas situações para, se necessário e de acordo com sua competência, aplicar sanções administrativas estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Por fim, naqueles casos em que não for possível a gestão ceder um veículo exclusivo para as atividades do órgão, considerando a realidade do município, é necessário definir um cronograma de utilização dos veículos da frota municipal, de forma que não prejudique o desenvolvimento dos trabalhos.

Ressaltando que ações de monitoramento, avaliação e fiscalização das situações cotidianas podem ocorrer sem agenda prévia e de acordo com as necessidades apresentadas naquele território.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Notadamente, a Seju, por meio do Procon-PR, busca promover um espaço de diálogo com os municípios, ampliando ações afirmativas que cumpram a garantia dos direitos dos consumidores, tendo como diretrizes os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo.

Também dispõem de equipe com *expertise* para assessorar tecnicamente a gestão municipal nessa iniciativa, auxiliando no ajuste de lacunas e distorções durante o processo de implantação dos Procons municipais.

Destacamos que toda a construção deste projeto municipal tem como objetivo ofertar aos consumidores paranaenses um ambiente propício e acolhedor, que possibilite que se estabeleçam em nosso Estado interações exitosas e a cultura de educação para o consumo, entre servidores, consumidores e fornecedores.

A Coordenação Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – Procon/PR, permanece à disposição pelos seus canais de atendimento, afirmando que somente com trabalho integrado entre Estado e municípios conseguiremos construir um projeto efetivo que permita a implementação de Políticas de Defesa, Proteção e Garantia de Direitos Fundamentais e da Justiça.

**Para mais informações:**

**Coordenação Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor - PROCON/PR**

Site: [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br)

Endereço eletrônico: [proconpr@procon.pr.gov.br](mailto:proconpr@procon.pr.gov.br)

Contato telefônico: (41) 3219-7410