

PLANO DE ATUAÇÃO 2026-2027

DECON

PROGRAMA ESTADUAL
DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



**PLANEJAMENTO
ESTRÁTÉGICO**

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

Herbet Gonçalves Santos

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

Antônio Iran Coelho Sírío

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICO

Luís Laércio Fernandes Melo

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DE ADMINISTRAÇÃO

Francisco Diassis Alves Leitão

SUBPROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DE GOVERNANÇA

Grecianny Carvalho Cordeiro

CORREGEDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CORREGEDORA-GERAL

Maria Neves Feitosa Campos

VICE-CORREGEDOR-GERAL

Luiz Alcântara Costa Andrade

OUVIDOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Francisco André Karbage Nogueira

SECRETÁRIO-GERAL

Iuri Rocha Leitão

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA - SEPLAN

SECRETÁRIO

Fabício Bello Soares

EQUIPE TÉCNICA

Alessa Vivianne Bezerra Carvalho – Gerente de Modernização Administrativa

João Paulo de Almeida Costa - Analista Ministerial

Marina de Castro Ribeiro Barbosa - Técnica Ministerial

Marciana Isabely Martins Pereira - Técnica Ministerial

Karine Silva Santos - Residente

Antonio Rhendson Barboza de Oliveira - Residente

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Ann Celly Sampaio Cavalcante

EQUIPE TÉCNICA

Rita de Cássia Pinheiro Borges

Ticiano Gomes Feitosa

Dayse Mariane Meireles Peixoto Saraiva

Elliana Maria Lima Azevedo

Marina Sampaio Andrade

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

APRESENTAÇÃO.....	5
PALAVRA DO DECON.....	5
METODOLOGIA	6
DIAGNÓSTICO	7
PLANO DE ATUAÇÃO DO DECON	8
MAPAS ESTRATÉGICOS.....	17
CONCLUSÃO.....	18

APRESENTAÇÃO

A elaboração dos Planos de Atuação do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE) está alinhada às diretrizes estabelecidas pela Recomendação nº 01/2023 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que incentiva a adoção de instrumentos de planejamento e gestão capazes de fortalecer a atuação estratégica, a resolutividade e a unidade institucional.

Os Planos de Atuação constituem instrumentos de gestão destinados a promover o alinhamento entre as ações desenvolvidas pelas unidades e os objetivos definidos no Planejamento Estratégico Institucional. Por meio deles, busca-se transformar diretrizes estratégicas em iniciativas concretas, orientando a atuação ministerial para resultados efetivos e para a geração de valor à sociedade.

Além de fortalecer a cultura do planejamento, esses instrumentos contribuem para a priorização de temas relevantes, a definição de metas e ações, o acompanhamento dos resultados e a melhoria contínua da atuação institucional. Sua construção deve considerar as especificidades de cada unidade, os desafios do contexto de atuação e as demandas da sociedade, sempre em consonância com a missão constitucional do Ministério Público e com vistas ao fortalecimento da atuação resolutiva, integrada e estratégica do Ministério Público do Estado do Ceará.

PALAVRA DO DECON

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON) reafirma, por meio deste Plano de Atuação, seu compromisso institucional com a promoção e a defesa dos direitos dos consumidores cearenses, atuando de forma integrada, estratégica e resolutiva na prevenção e no enfrentamento das práticas que afetam as relações de consumo.

Em um cenário marcado pela crescente complexidade das relações de mercado, pela transformação digital dos serviços e pelo surgimento de novas formas de vulnerabilidade, especialmente entre consumidores hipervulneráveis, torna-se essencial que a atuação

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

institucional seja cada vez mais orientada por dados, cooperação interinstitucional, inovação e foco em resultados coletivos.

Este Plano traduz uma visão de futuro construída de forma colaborativa, alinhada às diretrizes estratégicas do Ministério Público do Estado do Ceará e às necessidades identificadas pelos membros e servidores que atuam na defesa do consumidor. As iniciativas aqui propostas buscam fortalecer a atuação preventiva e educativa, ampliar a capacidade de identificação e enfrentamento de demandas coletivas, modernizar instrumentos de trabalho e promover maior integração entre os órgãos que compõem o Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Nosso propósito é contribuir para a construção de relações de consumo mais equilibradas, seguras e justas, assegurando que os direitos dos consumidores sejam efetivamente respeitados e protegidos em todo o Estado do Ceará.

METODOLOGIA

A elaboração do Plano de Atuação foi conduzida por meio de uma metodologia participativa, estruturada em etapas sucessivas de diagnóstico, análise estratégica e construção colaborativa das propostas de atuação.

Inicialmente, foi realizado um levantamento dos macrotemas relevantes para a área de atuação, os quais serviram de base para a definição do escopo do diagnóstico e para a construção dos instrumentos de coleta de dados. A partir desse trabalho preliminar, foi elaborado um formulário eletrônico na plataforma Microsoft Forms (Microsoft 365), direcionado a todas as Promotorias de Justiça do Estado do Ceará, com foco nas temáticas do consumidor e em aspectos de atuação transversal relacionados à área.

A coleta de informações ocorreu em maio de 2026, mediante a aplicação de questionário composto por questões fechadas e abertas, contemplando perguntas de múltipla escolha, escalas de percepção e espaços destinados ao registro de contribuições qualitativas. O objetivo foi obter um panorama abrangente sobre os principais desafios, oportunidades, necessidades e perspectivas identificados pelos membros do Ministério Público em sua atuação cotidiana.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Concluída a fase de coleta, os dados foram sistematizados e analisados sob diferentes perspectivas. Além da avaliação individual dos resultados, foram realizadas análises cruzadas entre variáveis e aplicada a metodologia da Matriz SWOT, possibilitando a identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas à área temática. Os achados dessa etapa subsidiaram a definição dos eixos estratégicos e dos programas que estruturam o presente Plano de Atuação.

Na etapa seguinte, foram realizadas, em agosto de 2026, as Oficinas de Elaboração dos Planos de Atuação, reunindo representantes da área para a construção colaborativa das propostas. Durante os encontros, foram aplicadas dinâmicas voltadas à definição do propósito institucional da área, dos objetivos específicos e das soluções estratégicas consideradas prioritárias para o período de vigência do plano.

Por fim, as contribuições obtidas nas oficinas foram consolidadas, organizadas e submetidas ao processo de validação final, resultando no presente Plano de Atuação, que traduz a visão compartilhada dos participantes e estabelece as diretrizes, programas e iniciativas voltados ao fortalecimento da atuação institucional na área de defesa do consumidor.

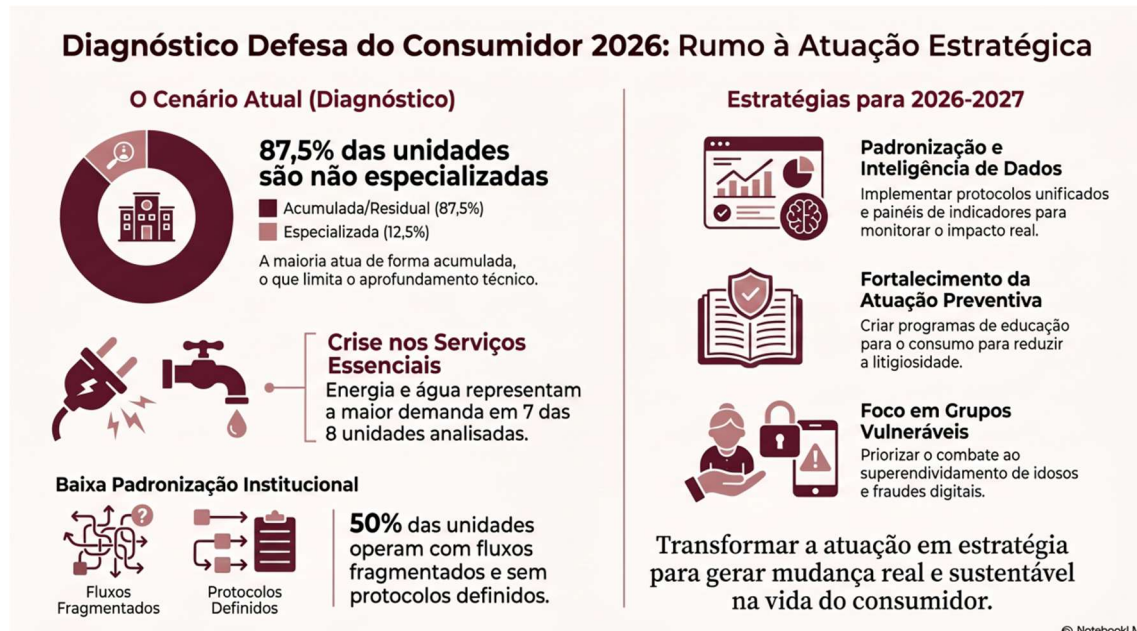
DIAGNÓSTICO

O diagnóstico evidencia que a atuação em Defesa do Consumidor no âmbito do MPCE possui capacidade instalada relevante e forte conhecimento das demandas locais, especialmente em temas como serviços essenciais e práticas abusivas. Contudo, os dados revelam que essa atuação ainda se desenvolve de forma predominantemente reativa, com baixa padronização, reduzido uso de dados e limitada atuação preventiva, o que compromete sua efetividade em contextos de problemas estruturais e recorrentes.

Diante desse cenário, torna-se fundamental avançar na estruturação institucional, no fortalecimento da atuação coletiva e na implementação de estratégias baseadas em dados e prevenção, como forma de ampliar o impacto das ações ministeriais. O diagnóstico aponta, assim, para a necessidade de uma atuação mais integrada, padronizada e orientada a resultados, alinhada às diretrizes nacionais.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Mais do que ampliar a atuação, o desafio central é transformá-la em uma atuação estratégica, capaz de gerar mudança estrutural e sustentável na proteção do consumidor.



PLANO DE ATUAÇÃO DO DECON

EIXO TEMÁTICO: CONSUMIDOR

Propósito da Unidade

Exercer a coordenação do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor unificando as ações com o objetivo de proteger os direitos dos consumidores cearenses através do atendimento individual, de demandas coletivas, ações fiscalizatórias e resolução de conflitos promovendo relações de consumo mais justas e equilibradas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo Específico nº 1: Orientar a atuação do DECON com inteligência de dados para direcionar o atendimento individual e possibilitar mais ações coletivas

Soluções propostas

1. Fortalecimento da Rede de Comunicação de Demandas Coletivas de Consumo.

Objetivo

Ampliar a identificação precoce de demandas coletivas de consumo por meio da articulação com órgãos e instituições que recebem reclamações consumeristas, aumentando o fluxo de encaminhamento de informações ao DECON.

Escopo

- Mapeamento dos órgãos e entidades que recebem demandas de consumidores (Procons Municipais, Defensorias, Ouvidorias, Agências Reguladoras, Delegacias Especializadas, entre outros).
- Realização de visitas institucionais.
- Expedição de ofícios orientando sobre a necessidade de compartilhamento de informações relativas a demandas coletivas de consumo.
- Estabelecimento de canal permanente de comunicação com as instituições parceiras.
- Monitoramento periódico dos encaminhamentos recebidos.

Indicadores de Resultado

- Número de encaminhamentos de demandas coletivas recebidos de órgãos parceiros.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Quantidade de notícias de fato ou procedimentos instaurados a partir de encaminhamentos externos.

2. Articulação Institucional para Modernização do Sistema SAJ-MP.

Objetivo

Obter melhorias na infraestrutura e nas funcionalidades do SAJ-MP, visando aumentar a eficiência na gestão, tramitação e análise das demandas consumeristas.

Escopo

- Levantamento das limitações do sistema relatadas pelos membros e servidores.
- Consolidação das necessidades prioritárias.
- Reuniões técnicas com a PGJ e área de tecnologia.
- Encaminhamento formal das demandas de melhoria.
- Acompanhamento das providências adotadas.

Indicadores de Resultado

- Número de reuniões e encaminhamentos de pedidos de mudanças.
- Grau de satisfação dos usuários do DECON em relação às mudanças implementadas no sistema SAJ-MP.

3. Capacitação da Equipe para Utilização de Ferramentas Tecnológicas.

Objetivo

Aprimorar as competências dos servidores e membros para utilização eficiente das ferramentas institucionais, promovendo maior produtividade e qualidade na atuação finalística.

Escopo

- Identificação das necessidades de capacitação.
- Realização de treinamentos presenciais ou virtuais.
- Produção e disseminação de materiais orientativos.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Compartilhamento de boas práticas e experiências de uso.
- Avaliação periódica dos resultados da capacitação.

Indicadores de Resultado

- Percentual de servidores capacitados.
- Número de capacitações realizadas.
- Percentual de participantes que avaliam positivamente a capacitação.

4. Implantação de Ferramenta de Inteligência Artificial para Apoio à Análise de Dados Consumeristas.

Objetivo

Possibilitar o uso de recursos de inteligência artificial para apoiar a coleta, tratamento, organização e análise de dados relacionados às demandas de consumo, ampliando a capacidade investigativa e decisória do DECON.

Escopo

- Elaboração de estudo preliminar demonstrando as necessidades da área.
- Expedição de ofício à PGJ propondo a contratação ou disponibilização de solução tecnológica baseada em IA.
- Identificação dos principais casos de uso para a atuação do DECON.
- Avaliação dos ganhos de produtividade e qualidade das análises.
- Monitoramento dos resultados após eventual implantação.

Indicadores de Resultado

- Quantidade de atividades mapeadas com potencial de automação ou apoio por Inteligência Artificial.
- Redução do tempo médio de análise e tratamento de informações (após implantação da ferramenta).

Objetivo Específico nº 2: Desenvolver ações educativas e preventivas para proteção do consumidor hipervulnerável e promoção do consumo consciente.

Soluções propostas

1. Fortalecer a divulgação das ações na imprensa local.

Objetivo

Ampliar o alcance das ações educativas, fiscalizatórias e orientativas do DECON junto à população cearense, aumentando a conscientização sobre direitos do consumidor e a prevenção de práticas abusivas.

Escopo

- Elaboração de pautas periódicas para divulgação junto à imprensa local;
- Concessão de entrevistas e participação em programas de rádio, televisão, portais de notícias e podcasts;
- Produção de conteúdos educativos em linguagem acessível;
- Divulgação de campanhas temáticas voltadas aos consumidores hipervulneráveis, especialmente idosos, pessoas com deficiência e consumidores superendividados;
- Articulação com a Secretaria de Comunicação do MPCE para ampliação da presença institucional nos meios de comunicação.

Indicadores de Resultado

- Quantidade de pessoas alcançadas por publicações e campanhas educativas.
- Número de ações educativas divulgadas por meio dos veículos de comunicação.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

2. Promover o fortalecimento das relações interinstitucionais por meio de visitas, reuniões e articulação com a Procuradoria, visando à formalização de convênios, programas de cooperação e acordos de cooperação técnica.

Objetivo

Fortalecer a proteção e a defesa do consumidor mediante a articulação institucional e a formalização de convênios e parcerias, ampliando o suporte técnico ao DECON para a realização de perícias, análises e estudos especializados

Escopo

- Realização de visitas institucionais e reuniões estratégicas;
- Identificação de parceiros potenciais para execução de projetos educativos;
- Elaboração e negociação de termos ou programas de cooperação;
- Participação em eventos e fóruns relacionados à defesa do consumidor;
- Construção de ações conjuntas voltadas à educação para o consumo consciente.
- Solicitação formal de apoio à Procuradoria para interlocução jurídica e institucional.
- Monitoramento da execução das parcerias firmadas.

Indicadores de Resultado

- Quantidade de programas, convênios ou instrumentos de cooperação firmados.
- Número de ações educativas realizadas em parceria com outras instituições.
- Quantidade de demandas técnicas atendidas por meio das parcerias celebradas

3. Ampliação da equipe do DECON, através da disponibilização de novos estagiários e servidores.

Objetivo

Reforçar a capacidade operacional da área responsável pelas ações educativas e preventivas mediante ampliação da força de trabalho disponível.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Escopo

- Levantamento das necessidades de recursos humanos para execução das atividades finalísticas;
- Elaboração de estudos de dimensionamento da demanda;
- Expedição de ofícios às áreas competentes solicitando a disponibilização de estagiários e servidores;
- Acompanhamento das solicitações e articulação institucional para atendimento das demandas;
- Planejamento da distribuição dos recursos humanos obtidos.

Indicadores de Resultado

- Número de estagiários e servidores disponibilizados para atuação no DECON
- Percentual de aumento da capacidade de execução das ações educativas (eventos, campanhas, atendimentos realizados) e fiscalizações preventivas

4. Articular a renovação da frota de veículos utilizada nas ações do DECON.

Objetivo

Disponibilizar infraestrutura logística adequada para ampliar o alcance territorial das ações educativas, preventivas e de orientação ao consumidor.

Escopo

- Identificação das necessidades de deslocamento das equipes;
- Elaboração de projetos e justificativas técnicas para aquisição ou disponibilização de veículos;
- Apresentação de propostas à Administração Superior e potenciais parceiros;
- Busca de recursos orçamentários ou parcerias para viabilização da iniciativa;
- Utilização dos veículos em ações itinerantes de educação para o consumo, capacitações e projetos voltados aos consumidores hipervulneráveis.

Indicadores de Resultado

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Quantidade de solicitações encaminhadas à Administração Superior.
- Número de veículos disponibilizados para apoio às ações do DECON.
- Número de municípios atendidos por ações itinerantes após a disponibilização dos veículos.

Objetivo Específico nº 3: Padronizar instrumentos, fluxos e práticas de atuação institucional na defesa do consumidor.

Soluções propostas

1. Divulgação de Informativo Mensal sobre Atuação Institucional do DECON.

Objetivo

Promover a padronização das práticas e o compartilhamento sistemático de informações sobre a atuação do DECON, fortalecendo a integração entre os integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e disseminando boas práticas institucionais.

Escopo

- Elaboração de newsletter mensal contendo ações, orientações, entendimentos e resultados relevantes do DECON.
- Divulgação eletrônica para membros, servidores, Procons e parceiros institucionais.
- Inclusão de formulário de confirmação de leitura e espaço para sugestões.
- Consolidação periódica das contribuições recebidas para aprimoramento de fluxos e procedimentos.

Indicadores de Resultado

- Número de informativos enviados.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Taxa de confirmação de leitura.
- Quantidade de sugestões ou demandas recebidas por meio do formulário.

2. Intensificação das Visitas Institucionais para Compartilhamento de Conhecimento e Boas Práticas.

Objetivo

Fortalecer a interlocução com integrantes do Sistema de Defesa do Consumidor e demais parceiros estratégicos, disseminando fluxos padronizados, orientações técnicas e boas práticas de atuação.

Escopo

- Planejamento de visitas institucionais periódicas.
- Distribuição de materiais educativos e orientativos.
- Apresentação dos fluxos de atuação do DECON.
- Compartilhamento de experiências exitosas e alinhamento de procedimentos.
- Registro e acompanhamento das demandas identificadas durante as visitas.

Indicadores de Resultado

- Número de visitas institucionais realizadas.
- Número de instituições alcançadas pelas ações de compartilhamento.

3. Capacitação de Novos Promotores de Justiça, Fiscais e Atendentes

Objetivo

Promover a uniformização da atuação institucional por meio da formação e atualização dos agentes envolvidos na proteção e defesa do consumidor.

Escopo

- Desenvolvimento de conteúdo sobre procedimentos, fluxos e instrumentos institucionais.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Realização de treinamentos presenciais ou virtuais.
- Produção de material de apoio e manuais orientativos.
- Capacitação inicial para novos integrantes e atualização periódica dos profissionais em exercício.
- Avaliação do aprendizado e da aplicação prática dos conteúdos.

Indicadores de Resultado

- Número de capacitações realizadas.
- Número de participantes capacitados.
- Percentual de participantes que avaliaram positivamente a capacitação.

MAPAS ESTRATÉGICOS

Mapa Estratégico Nacional



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Mapa Estratégico Setorial



CONCLUSÃO

O Plano de Atuação do DECON representa um instrumento de direcionamento estratégico voltado ao fortalecimento da proteção e defesa do consumidor no Estado do Ceará, alinhando a atuação institucional às diretrizes do planejamento estratégico do Ministério Público do Estado do Ceará e às necessidades identificadas no diagnóstico da área.

As ações propostas refletem o compromisso com o aperfeiçoamento contínuo da atuação ministerial, especialmente por meio do fortalecimento da atuação coletiva, da modernização dos processos de trabalho, da utilização estratégica de dados e tecnologias, da promoção da educação para o consumo consciente e da padronização de procedimentos institucionais. Tais iniciativas buscam ampliar a efetividade das

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

intervenções do DECON, promovendo respostas mais integradas, preventivas e resolutivas às demandas da sociedade.

A implementação deste Plano exigirá atuação articulada com os diversos órgãos que compõem o Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como o fortalecimento das parcerias institucionais e da cooperação intersetorial, elementos fundamentais para a ampliação do alcance e do impacto das ações desenvolvidas.

Mais do que estabelecer um conjunto de iniciativas, este Plano reafirma o propósito institucional do DECON de coordenar e integrar esforços em defesa dos direitos dos consumidores cearenses, contribuindo para a construção de relações de consumo mais equilibradas, transparentes e justas. Ao final de sua vigência, espera-se consolidar avanços na atuação estratégica da área, com maior capacidade de prevenção de conflitos, produção de resultados coletivos e geração de valor para a sociedade.

Documento elaborado pela SEPLAN – Secretaria de Planejamento e Modernização Administrativa, com apoio de Inteligência Artificial e validado pela área.