

Diagnóstico Institucional 2026

Defesa do Consumidor

PGA 2026-2027 | MPCE/DECON



APRESENTAÇÃO

O documento apresenta um diagnóstico detalhado realizado pelo Ministério Público do Estado do Ceará sobre as demandas e desafios das Promotorias de Justiça na área de **Defesa do Consumidor**, a partir da análise das respostas coletadas via Form365. O levantamento evidencia o perfil das unidades, o nível de estruturação institucional e os principais temas enfrentados no cotidiano das promotorias, com destaque para a predominância de atuação no primeiro grau e caráter majoritariamente não especializado.

A análise destaca que temas como **serviços essenciais (energia e água)**, **fragilidade da atuação preventiva** e **baixa padronização institucional** configuram as maiores prioridades, revelando a necessidade de **estruturação da atuação**, **fortalecimento técnico** e **desenvolvimento de estratégias preventivas e coletivas**. As respostas abertas reforçam essas conclusões ao apontarem problemas concretos e recorrentes, como falhas na prestação de serviços públicos, práticas abusivas e riscos à saúde do consumidor.



Os dados apontam a existência de **capilaridade institucional e experiência prática relevante**, mas indicam **limitações estruturais significativas**, especialmente no uso de dados, na mensuração de resultados e na atuação preventiva, cenário mais evidente nas unidades do **interior do Estado**, onde se concentram a maioria das respostas. Este diagnóstico tem por objetivo apresentar informações para a elaboração do **Plano Geral de Atuação 2026–2027**, instrumento central do planejamento institucional do MPCE, orientando a definição de prioridades, ações estratégicas e projetos estruturantes.

METODOLOGIA

Inicialmente foi elaborado um inventário de macro temas junto ao DECON que delimitariam o formulário de levantamento de informações do diagnóstico.

O formulário para diagnóstico foi criado no Microsoft Forms (Microsoft 365) e distribuído eletronicamente a todas as Promotorias de Justiça do estado do Ceará, focando temáticas de **DEFESA DO CONSUMIDOR** e atuação transversal.

A coleta ocorreu de MAIO de 2026, com perguntas mistas (seleção múltipla, escalas 1-5, abertas).

Os dados do formulário foram analisados isoladamente e posteriormente por meio de análises cruzadas e por matriz SWOT. Por meio dessa análise, foram constatadas a necessidade de iniciativas que potencializassem a atuação ministerial frente à matriz SWOT analisada.

Por fim, essas iniciativas serão agrupadas em PROGRAMAS TEMÁTICOS para compor a elaboração do PGA 26-27 e do Mapa Setorial, e ainda, pormenorizadas para compor o Plano de Atuação do DECON.

Perfil das Respostas

Foram obtidas **8 respostas únicas**, sem duplicidade de registros, representando o universo completo do instrumento aplicado. Todas as unidades respondentes possuem atribuição em Defesa do Consumidor e atuam exclusivamente no **primeiro grau de jurisdição**, o que indica que o diagnóstico reflete, de forma direta, a realidade operacional. No que se refere ao perfil institucional, observa-se predominância de unidades com atuação **não especializada**, sendo **50% (4)** classificadas como atuação relevante, porém acumulada com outras áreas, e **37,5% (3)** como atuação residual ou ocasional. Apenas **12,5% (1)** se enquadra como atuação especializada e predominante.

Sob a perspectiva territorial, verifica-se que a amostra é composta majoritariamente por unidades do **interior do Estado**, com destaque para comarcas como **Tianguá, Quixadá, Beberibe, Cruz, Amontada, Uruoca e Boa Viagem**, além da participação da unidade especializada do **DECON/CE**, localizada em Fortaleza. Tal distribuição indica **predominância qualitativa do interior**, refletindo contextos mais descentralizados, com maior limitação estrutural e maior dispersão de demandas, o que influencia diretamente o padrão de atuação identificado. A presença pontual da capital, por meio do DECON, contribui para inserir no diagnóstico uma perspectiva mais especializada, ainda que minoritária.

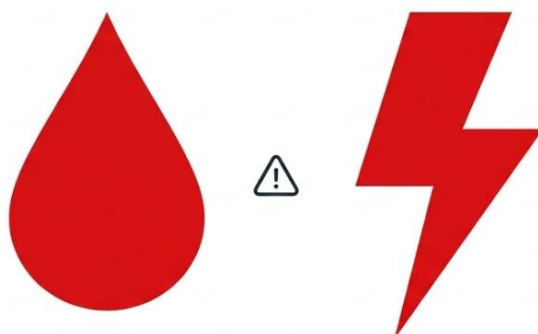
Embora a amostra seja **numericamente reduzida (8 respostas)**, importa destacar que ela possui **relevância qualitativa**, uma vez que inclui unidades com atuação efetiva na área de Defesa do Consumidor, inclusive o órgão especializado (DECON). Assim, apesar da limitação quantitativa, os dados oferecem **insumos consistentes para identificação de padrões, fragilidades e demandas institucionais**, especialmente por refletirem a realidade concreta de unidades que lidam diretamente com a temática.

**MPCE**Ministério Público
do Estado do Ceará**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

PRINCIPAIS TEMAS

Temas de Atuação (% menções)

Para fins desta análise, consideram-se como **temas de alta demanda** aqueles mencionados em **mais de 50% das respostas (≥ 4 de 8 respondentes)**, com base nos dados quantitativos e qualitativos consolidados da planilha e dos gráficos.



A quase totalidade das unidades (7 de 8) aponta Água e Energia como o maior problema estrutural.

Não são eventos isolados. São falhas persistentes na qualidade e continuidade, com alto impacto coletivo e litigiosidade em massa.

Temas identificados com alta demanda:

Serviços essenciais (energia, água e serviços públicos relacionados)

- Constitui o tema mais recorrente e dominante no conjunto da amostra.
- Aparece tanto nos eixos de atuação quanto nas respostas abertas e casos relatados.

I – Justificativa:

Trata-se do tema de maior incidência (**7 de 8 respostas**), evidenciando concentração relevante das demandas consumeristas em problemas relacionados à prestação de serviços essenciais

As respostas abertas reforçam essa centralidade ao apontarem situações concretas como falhas no fornecimento de energia, problemas na qualidade da água e precariedade na prestação de serviços básicos. Há menção a casos recorrentes de descontinuidade e baixa qualidade, indicando que não se trata de eventos pontuais, mas de **problemas estruturais persistentes**, com impacto direto na coletividade. **Esse padrão evidencia elevada litigiosidade potencial e necessidade de atuação coordenada.**

II – Oportunidades de atuação:

O tema apresenta alto potencial para atuação estruturante, especialmente por meio de **ações coletivas, termos de ajustamento de conduta e articulação com agências reguladoras**. As respostas indicam espaço para desenvolvimento de **projetos regionais voltados à fiscalização e melhoria da qualidade dos serviços**, bem como para atuação preventiva com base em dados de reclamações. A centralidade do tema também permite priorização no PGA como eixo estruturante, com potencial de gerar impacto sistêmico e induzir mudanças no comportamento de concessionárias.

Baixa estruturação da atuação (ausência de padronização / atuação fragmentada)

- Caracteriza uma demanda institucional transversal, refletindo não um tema material, mas uma **fragilidade operacional recorrente**, com impacto direto na atuação consumerista.

I – Justificativa

A predominância do **nível 2 de estruturação (5 de 8 respostas)** indica atuação marcada por baixa padronização e fragmentação

Esse diagnóstico é reforçado por manifestações nas respostas abertas, que destacam **ausência de fluxos, protocolos e instrumentos de apoio, bem como dificuldades na condução de demandas complexas**. Há referência expressa à **falta de celeridade, uniformidade e suporte técnico**, evidenciando que a fragilidade estrutural compromete a efetividade da atuação, especialmente na tutela coletiva.

II – Oportunidades de atuação:

O cenário aponta para necessidade e oportunidade de implementação de **modelos padronizados de atuação**, incluindo protocolos, fluxos operacionais, notas técnicas e peças institucionais. As respostas indicam demanda direta por esses instrumentos, o que favorece a criação de um **programa de qualificação institucional coordenado pelo DECON**. A padronização tende a aumentar a resolutividade, reduzir assimetrias entre comarcas e fortalecer a atuação coletiva, especialmente em temas recorrentes e estruturais.

Fragilidade da atuação preventiva e educativa

- Indica demanda relevante por **educação para o consumo e atuação antecipatória**, também reforçada nas prioridades indicadas pelos respondentes.

**MPCE**Ministério Público
do Estado do Ceará**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA****O Ciclo da Litigiosidade****50%****das unidades não realizam
ações preventivas de
forma efetiva.**A ausência de educação para o
consumo retroalimenta a
sobrecarga contínua do sistema
judicial e extrajudicial.**I – Justificativa**

Os dados indicam que **50% das unidades não realizam ações preventivas**, enquanto apenas 2 afirmam atuar de forma efetiva

Esse cenário é reforçado pelas respostas abertas, que apontam necessidade expressiva de **palestras, campanhas educativas e conscientização da população**. A recorrência desses pedidos evidencia um ambiente institucional ainda predominantemente reativo, com baixa capacidade de antecipação de conflitos. **A ausência de cultura preventiva contribui para o aumento da demanda judicial e extrajudicial, além de reduzir o impacto social da atuação ministerial.**

II – Oportunidades de atuação:

Há oportunidade clara para estruturação de uma **política institucional de educação para o consumo**, com desenvolvimento de materiais padronizados, campanhas replicáveis e ações coordenadas entre comarcas. As respostas sugerem forte interesse na disseminação de conhecimento como instrumento de redução de conflitos. O DECON pode atuar como indutor, estruturando **programas continuados de prevenção**, alinhados a temas críticos como serviços essenciais e fraudes, ampliando o alcance e a efetividade da atuação.

Os dados evidenciam forte concentração da atuação e das demandas em torno dos **serviços essenciais**, que despontam como o principal eixo crítico da defesa do consumidor no contexto analisado, com presença quase unânime nas respostas. Esse padrão sugere que problemas relacionados à prestação de serviços públicos regulados — como energia e abastecimento — constituem o núcleo mais sensível e recorrente de conflitos consumeristas nas comarcas, demandando atuação estruturada e prioritária no âmbito do PGA.

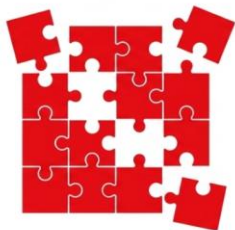


MPCE

Ministério Público
do Estado do Ceará

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O Desafio não é "O Que", mas "Como"



Predomínio de atuação **reativa** e **fragmentada**.



Concentração no Nível 2 de estruturação.
Ausência de fluxos, protocolos e limitação
extrema no uso de dados para tomada de
decisão.

Paralelamente, emergem como temas de alta relevância não apenas conteúdos materiais, mas também **questões estruturais da atuação institucional**, especialmente a baixa padronização e a limitada atuação preventiva. A predominância de unidades em níveis intermediários de estruturação e a baixa incidência de ações educativas indicam que o desafio do DECON não se restringe ao “que atuar”, mas sobretudo ao “**como atuar**”, revelando necessidade de **fortalecimento metodológico, técnico e estratégico da atuação consumerista no âmbito do MPCE**.

ANÁLISE SWOT (FOFA)

 Forças Conhecimento profundo da realidade local; Uso consolidado de vias administrativas.	 Oportunidades Forte demanda por capacitação; Atuação em eixos estruturais (serviços).
 Fraquezas Baixa padronização; Uso insuficiente de dados analíticos; Perfil reativo.	 Ameaças Incapacidade atual de mensurar impacto; Crescimento de fraudes complexas.

FORÇAS

- **Atuação coletiva já presente:** 5 de 8 unidades afirmam atuar sistematicamente na tutela coletiva e 3 parcialmente, evidenciando base instalada relevante para intervenções estruturais.
- **Uso consolidado de instrumentos administrativos:** procedimentos administrativos (7) e recomendações (6) são amplamente utilizados, demonstrando domínio de ferramentas extrajudiciais básicas.
- **Clareza na identificação de demandas locais:** respostas abertas trazem evidências concretas (ex.: falhas em energia, alimentos impróprios, superendividamento), indicando **bom conhecimento da realidade local**.

FRAQUEZAS

- **Baixo nível de estruturação institucional:** predominância do nível 2 (5 de 8), com ausência total de unidades em nível avançado (nível 4), revelando baixa padronização e fragilidade organizacional.
- **Baixa especialização:** apenas 1 unidade com atuação especializada, enquanto 7 atuam de forma acumulada ou residual, limitando capacidade técnica aprofundada.
- **Uso insuficiente de dados:** apenas 2 unidades utilizam dados de forma contínua; 2 nunca utilizam, evidenciando baixa maturidade analítica.
- **Fragilidade da atuação preventiva:** 4 unidades não realizam ações preventivas e média de efetividade de 2,50, demonstrando atuação predominantemente reativa.
- **Baixo uso de instrumentos estruturais:** TACs (1) e ações civis públicas (2) são pouco utilizados, indicando limitação na atuação de impacto coletivo mais amplo.

OPORTUNIDADES

- **Alta demanda concentrada em temas estruturais:** serviços essenciais (7 respostas) permitem atuação coordenada com grande potencial de impacto sistêmico.
- **Demanda explícita por capacitação e padronização:** treinamentos (6), protocolos (5), modelos e notas técnicas (5) evidenciam espaço para atuação estruturante do DECON.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

- **Ampliação da atuação preventiva:** respostas abertas destacam necessidade de campanhas e educação para o consumo, indicando campo pouco explorado com grande potencial de redução de conflitos.
- **Fortalecimento da atuação em fraudes e temas bancários/digitais:** demandas recorrentes nas prioridades indicam tendência de crescimento e necessidade de especialização.
- **Integração institucional:** articulação com PROCONs e reguladores (média 2,63) apresenta margem para avanço coordenado.

AMEAÇAS

- **Baixa capacidade de mensurar impacto:** 4 de 8 unidades não conseguem avaliar se a atuação gera mudança no comportamento dos fornecedores, indicando risco de baixa efetividade institucional.
- **Predomínio de atuação reativa e fragmentada:** associado ao baixo nível de estruturação, pode comprometer respostas a problemas repetitivos e estruturais.
- **Crescimento de demandas complexas (serviços essenciais e fraudes):** evidenciado nas respostas abertas e prioridades, podendo superar a capacidade operacional atual.
- **Desigualdade estrutural entre unidades:** concentração de atuação não especializada e realidade predominante do interior podem ampliar disparidades na resposta institucional.
- **Baixa atuação preventiva e educacional:** mantém ciclo contínuo de litigiosidade e sobrecarga da atuação repressiva.

A análise evidencia um cenário em que o MPCE possui **capilaridade, conhecimento local e base de atuação coletiva já instalada (forças)**, porém enfrenta **limitações estruturais, baixa padronização e atuação predominantemente reativa (fraquezas)**.

Ao mesmo tempo, há um ambiente altamente favorável para transformação institucional, com **demanda explícita por capacitação, padronização e atuação em temas estruturais (oportunidades)**, mas que convive com riscos relevantes de perda de efetividade diante da **complexidade crescente das demandas e ausência de monitoramento de resultados (ameaças)**.

Boas Práticas Relatadas

As boas práticas identificadas não configuram política institucional estruturada, mas revelam **capacidade de inovação local, adaptação e protagonismo dos membros**, especialmente em cenários de limitação de estrutura e apoio técnico. O diagnóstico evidencia que essas iniciativas, ainda isoladas, **poderiam ser sistematizadas, padronizadas e difundidas**, contribuindo para ganho de escala e maior resolutividade da atuação consumerista.

Boas práticas identificadas nas respostas abertas:

- **Atuação em empréstimos consignados abusivos (idosos):** intervenção direta em casos de superendividamento e irregularidades bancárias, com foco em proteção de hipervulneráveis.
- **Resolução de cobranças indevidas com devolução de valores:** atuação extrajudicial voltada à recomposição imediata do dano ao consumidor.
- **Fiscalização de estabelecimentos (ex.: supermercados e padarias):** identificação de irregularidades sanitárias com impacto direto na saúde do consumidor.
- **Atuação em serviços essenciais (energia):** enfrentamento de falhas na prestação, com foco em problemas recorrentes no território.
- **Promoção de ações educativas locais:** iniciativas pontuais de conscientização da população sobre direitos do consumidor.

As práticas identificadas demonstram **capacidade de atuação concreta e resolutiva**, porém ainda **dispersa e não padronizada**, reforçando a oportunidade de institucionalização e replicação pelo DECON.

Casos Emblemáticos Relevantes

“Supermercado com ratos e padaria com alimentos impróprios para consumo”

Esse caso evidencia **grave risco sanitário e falha na fiscalização**, reforçando a necessidade de atuação estruturada em segurança alimentar e proteção à saúde do consumidor.

Achados relevantes

1) Baixa mensuração de impacto da atuação

Fato: 4 de 8 respondentes (50%) **não conseguem avaliar se há mudança no comportamento dos fornecedores**

Justificativa:

Este dado evidencia uma **deficiência crítica de monitoramento e avaliação de resultados**, indicando que a atuação ocorre sem feedback estruturado sobre efetividade — ponto central ainda não enfatizado suficientemente.

2) Predomínio de instrumentos não estruturais

Fato:

- Procedimentos administrativos (7) e recomendações (6) predominam
- TACs (1) e ações civis públicas (2) são pouco utilizados

Justificativa:

Indica que a atuação está **fortemente concentrada em instrumentos de menor impacto estrutural**, o que pode limitar a capacidade de enfrentar problemas repetitivos e sistêmicos.

3) Forte padronização de baixa estrutura (nível intermediário)

Fato:

- 5 de 8 unidades classificam-se no **nível 2 (baixa padronização)**
- Nenhuma unidade no nível 4

Justificativa:

Esse padrão revela um **estágio institucional homogêneo, porém intermediário e limitado**, sugerindo ausência de polos de excelência que possam irradiar boas práticas.

4) Baixa institucionalização da pauta consumerista

Fato:

- Apenas 1 unidade com atuação especializada
- 7 atuam de forma acumulada ou residual

Justificativa:

Evidencia que a defesa do consumidor ainda não é tratada como prioridade estruturada, o que impacta diretamente:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

- profundidade técnica da atuação
- continuidade das ações
- capacidade de intervenção sistêmica

O dado mais relevante que emerge de forma transversal é que:

o principal problema não é apenas temático (o que atuar), mas estrutural (como atuar e como medir resultados)



Esses registros, especialmente:

- ausência de respostas estratégicas
- incapacidade de mensuração de impacto
- baixo uso de instrumentos estruturais

indicam um **gap institucional mais profundo do que inicialmente aparente**, reforçando a necessidade de um eixo forte de **estruturação, inteligência e avaliação** no diagnóstico.



MPCE

Ministério Público
do Estado do Ceará

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Contribuições Relevantes para Transversalidade

Atuação Transversal (Muito além do balcão)



1. Interface com a área de Saúde Pública e Vigilância Sanitária

- Evidência: relato de **alimentos impróprios e estabelecimento com infestação (ratos)**.
- Contribuição: reforça a necessidade de atuação conjunta com saúde/vigilância sanitária, permitindo projetos estruturados sobre **segurança alimentar e fiscalização sanitária local**.

2. Interface com a área de Direitos da Pessoa Idosa

- Evidência: menções recorrentes a **empréstimos consignados abusivos e superendividamento de idosos**.
- Contribuição: indica forte conexão com tutela de vulneráveis, permitindo ações integradas com foco em **proteção do idoso e inclusão financeira segura**.

3. Interface com a área de Patrimônio Público e Regulação de Serviços

- Evidência: alta incidência de problemas em **energia, água e serviços essenciais** nas respostas.
- Contribuição: possibilita atuação articulada com regulação e controle de políticas públicas, especialmente em **serviços concedidos ou regulados**.

4. Interface com a área de Criminal (fraudes e golpes)

- Evidência: menções a **golpes financeiros e digitais** como demanda relevante.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

- Contribuição: aponta convergência com investigação criminal, permitindo atuação integrada no combate a **fraudes massificadas e crimes contra consumidores**.

5. Interface com a área de Educação e Cidadania

- Evidência: reiterada demanda por **campanhas educativas, palestras e conscientização**.
- Contribuição: possibilita projetos intersetoriais com foco em **educação para o consumo e prevenção de conflitos**, ampliando impacto social.

As respostas evidenciam que a defesa do consumidor atua como um **eixo integrador dentro do MPCE, com forte potencial de articulação com áreas como saúde, idoso, criminal, regulação e educação**. Os dados demonstram que os principais problemas enfrentados são **estruturais e multifacetados**, exigindo abordagens interdisciplinares.

Essa transversalidade permite desenvolver **projetos institucionais mais amplos, coordenados e orientados por impacto coletivo**, superando a lógica de atuação isolada por promotoria.

Ações Estratégicas DECON/MPCE (Biênio 26-27)

A partir da matriz SWOT consolidada, boas práticas, casos emblemáticos e contribuições transversais fornecidas, elaboramos algumas ações.

Eixos de Ação Estratégica (Biênio 26-27)

1. Estruturação e Padronização



2. Capacitação e Suporte



3. Atuação Crítica (Serviços e Vulneráveis)



4. Inteligência e Coordenação



1. Implantação de Protocolos Padronizados de Atuação

Justificativa: Predomínio de atuação com baixa padronização (nível 2 em 5/8 respostas) indica fragilidade estrutural.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Descrição: Elaborar fluxos, checklists e roteiros padronizados para atuação consumerista, com foco em demandas recorrentes, garantindo uniformidade e maior resolutividade.

#padronização

Mudando o “Como Atuamos”



Inteligência & Dados

Sair do “escuro”. Apenas 2 unidades usam dados hoje.
Meta: Criar painéis (dashboards) e indicadores para monitorar o impacto real contra fornecedores.



Padronização & Fluxos

Sair do “artesanal”. Disponibilizar repositório institucional com modelos, notas técnicas e roteiros padronizados pelo DECON para uniformizar a atuação no interior.

2. Programa Permanente de Capacitação Técnica

Justificativa: Alta demanda por treinamentos e suporte técnico (6 respostas).

Descrição: Desenvolver capacitações periódicas práticas em temas sensíveis (serviços essenciais, fraudes, atuação coletiva), com foco em aplicação direta nas comarcas.

#capacitação

3. Projeto Estruturado sobre Serviços Essenciais

Justificativa: Tema mais recorrente (7/8 respostas), com evidências de problemas estruturais.

Descrição: Criar projeto institucional para energia e água, com atuação coordenada, articulação com reguladores e definição de estratégias coletivas regionais.

#serviçosessenciais

4. Fortalecimento da Atuação Preventiva e Educativa

Justificativa: 50% das unidades não atuam preventivamente e há demanda por campanhas.

Descrição: Implementar programa estadual de educação para o consumo, com materiais padronizados e replicáveis pelas Promotorias.

#prevenção



MPCE

Ministério Público
do Estado do Ceará

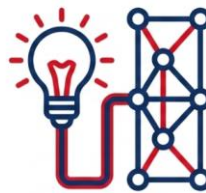
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Mudando o “Onde Atuamos”



Prevenção & Vulneráveis

Focar na raiz. Estruturar programa estadual de educação para o consumo e combate sistemático ao superendividamento de idosos.



Impacto Sistêmico

Focar na escala. Projetos estruturados e coordenados com agências reguladoras (PROCONs/Agências) para enfrentar a crise de Energia e Água.

5. Criação de Banco de Modelos e Notas Técnicas

Justificativa: Necessidade recorrente de modelos, notas técnicas e apoio institucional (≥5 respostas).

Descrição: Disponibilizar repositório institucional com peças, TACs e orientações técnicas para atuação uniforme e qualificada.

#padronização

6. Estratégia de Uso de Dados e Inteligência

Justificativa: Apenas 2 unidades utilizam dados de forma contínua, indicando baixa maturidade analítica.

Descrição: Criar painéis com indicadores, consolidando dados de reclamações e denúncias para orientar atuação priorizada e preventiva.

#inteligência

7. Incentivo à Atuação Coletiva Estruturante

Justificativa: Baixo uso de TACs (1) e ações coletivas (2) limita impacto.

Descrição: Estimular adoção de instrumentos coletivos estruturais, com apoio técnico do DECON para casos repetitivos e de larga escala.

#coletivo

8. Projeto de Proteção ao Consumidor Idoso

Justificativa: Respostas abertas destacam empréstimos abusivos e superendividamento de idosos.

Descrição: Desenvolver atuação integrada para prevenção e repressão de abusos financeiros, com foco em consumidores vulneráveis.

#idoso

9. Integração com PROCONs e Agências Reguladoras

Justificativa: Articulação institucional com média 2,63 indica espaço para melhoria.

Descrição: Formalizar fluxos de cooperação e troca de informações para atuação coordenada em demandas estruturais.

#articulação

10. Monitoramento de Impacto da Atuação

Justificativa: 50% das unidades não conseguem avaliar resultados da atuação.

Descrição: Criar indicadores de desempenho e mecanismos de acompanhamento de resultados para medir efetividade e orientar decisões.

#inteligência

11. Fiscalização Integrada em Segurança Alimentar

Justificativa: Caso emblemático evidencia risco sanitário relevante nas respostas abertas.

Descrição: Promover ações conjuntas com vigilância sanitária para fiscalização de estabelecimentos e proteção da saúde do consumidor.

#saúdeconsumidor

As ações propostas concentram-se em **quatro eixos centrais identificados nos dados**:

- **Estruturação e padronização**
- **Capacitação e suporte técnico**
- **Atuação em temas críticos (serviços essenciais e vulneráveis)**
- **Inteligência e coordenação institucional**

Essas medidas respondem diretamente às **fragilidades, oportunidades e demandas apontadas nas respostas**, com foco em aumentar a resolutividade e uniformidade da atuação do MPCE.

VINCULAÇÃO CNMP

Através de uma análise **mais restrita** e objetiva das ações propostas em relação às iniciativas propostas pelo MPCE para o **RADAR CNMP - 2026**, seguem vínculos sustentáveis.

**MPCE**Ministério Público
do Estado do Ceará**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA****Aderência ao RADAR CNMP - 2026**

As ações propostas possuem alta aderência com as diretrizes nacionais de modernização:

- ✓ Estruturação de ciência de dados nos MPs (2.1.2.1)
- ✓ Atuação em rede e cooperação entre órgãos (1.3.1.1)
- ✓ Proteção de populações vulneráveis (1.4.04.1)
- ✓ Taxonomia nacional e aferição de resultados (2.1.2.2)



AÇÃO PROPOSTA	INICIATIVA CNMP	ADERÊNCIA	JUSTIFICATIVA
Programa Permanente de Capacitação Técnica	3.4.2.1 – Desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais	ALTA	Há correspondência direta com a diretriz de capacitação contínua, coerente com a demanda expressa nas respostas por treinamentos especializados.
Projeto Estruturado sobre Serviços Essenciais	1.4.01.2 – Garantia de serviços públicos essenciais (transporte aéreo/ANAC)	ALTA	A ação do CNMP trata explicitamente da garantia de serviços essenciais, alinhando-se diretamente à principal demanda identificada (energia/água).
Banco de Modelos e Notas Técnicas	3.2.2.1 – Manual referencial de gestão e fiscalização	ALTA	Correspondência direta com a lógica de normatização e padronização institucional, semelhante à proposta de modelos e notas técnicas para atuação.
Estratégia de Uso de Dados e Inteligência	2.1.2.1 – Estruturação de ciência de dados nos MPs	ALTA	Aderência direta: ambas as propostas visam fortalecer decisões baseadas em dados, respondendo à lacuna identificada nas respostas (baixo uso de dados).
Incentivo à Atuação Coletiva Estruturante	1.3.1.1 – Atuação em rede e cooperação entre MPs	ALTA	A atuação coletiva pressupõe articulação em rede, sendo diretamente compatível com a diretriz de integração e atuação coordenada prevista pelo CNMP.
Projeto de Proteção ao Consumidor Idoso	1.4.04.1 / 1.4.04.2 – Proteção de populações vulneráveis	ALTA	A diretriz de proteção a grupos vulneráveis é diretamente aplicável ao consumidor idoso, especialmente diante das evidências de superendividamento.
Integração com PROCONs e Agências Reguladoras	1.3.1.1 – Parcerias e cooperação entre órgãos	ALTA	A iniciativa do CNMP trata explicitamente da atuação articulada, alinhando-se à necessidade de integração institucional identificada nas respostas.
Monitoramento de Impacto da Atuação	2.1.2.2 – Taxonomia nacional e aferição de resultados	ALTA	A ação do CNMP enfatiza mensuração e tomada de decisão estratégica, diretamente relacionada à lacuna detectada (incapacidade de avaliar impacto).

A maior parte das ações propostas apresenta **aderência direta e forte** com o RADAR, especialmente em:

**MPCE**Ministério Público
do Estado do Ceará**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

- **Uso de dados e inteligência**
- **Capacitação**
- **Integração institucional**
- **Atuação estruturante e coletiva**
- **Proteção de vulneráveis**

Isso indica que o diagnóstico do DECON está **altamente alinhado às diretrizes nacionais do CNMP**, sobretudo no eixo de modernização e atuação estratégica.

CONCLUSÃO

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.

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.

O Futuro da Atuação



Elaborado pela SEPLAN – Secretaria de Planejamento e Modernização Administrativa