

2026-2030

Plano Estratégico

PROCON AMAPÁ



CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997
Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008
Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013
Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CLÉCIO LUÍS VILHENA VIEIRA
Governador

ANTÔNIO PINHEIRO TELES JÚNIOR
Vice-Governador

MATHEUS COSTA PINTO
Presidente PROCON/AP

JOANNE PAES DOS SANTOS NAHUM
Presidente da Escola de Saberes Públicos do Amapá

Comitê Gestor – Portaria 009/2025 – PROCON

Marlene Rafaela da Silva dos Santos – Chefe de Gabinete
Meryzangela Lobato Pinheiro Duarte – Chefe da Divisão de Apoio Administrativo
André Luis Barbosa Costa Junior – Assessor de Controle Interno
Goreth Castelo Nascimento – Chefe de Núcleo
Lana Cristina da Conceição Silva – Chefe de Núcleo
Marta Magave de França – Assessora Jurídica

FACILITADORAS DA ESCOLA DE SABERES PÚBLICOS DO AMAPÁ

Luzete Góes Ferreira
Caroline Dandara Picanço Souza

LISTA DE SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
BSC	Balanced Scorecard
IA	Inteligência Artificial
MP	Ministério Público
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OSC	Organização da Sociedade Civil
PcD	Pessoa com Deficiência
PGE	Procuradoria-Geral do Estado
PRODAP	Processamento de Dados do Amapá
RH	Recursos Humanos
SEAD	Secretaria de Estado da Administração
SEED	Secretaria de Estado da Educação
SEFAZ	Secretaria de Estado da Fazenda
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
TI	Tecnologia da Informação

MENSAGEM DO PRESIDENTE	6
1. APRESENTAÇÃO	7
2. METODOLOGIA	8
3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	10
3.1 MISSÃO	11
3.2 VISÃO	11
3.3 VALORES	12
4. ESTUDO DO AMBIENTE	13
4.1 Ferramentas de Análise Estratégica	14
4.2 Análise de Cenário	19
4.2.1 Cenário Estratégico 2026–2030	19
5. MAPA ESTRATÉGICO	21
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	23
6.1 Linha Estratégica 2026–2030	24
6.2 Estratégias	25
7. PLANO DE AÇÃO	28
8. PLANO DE MONITORAMENTO	48
9. GESTÃO ESTRATÉGICA	49
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
11. REFERÊNCIAS	53
12. FICHA TÉCNICA	54
13. APÊNDICES	55

MENSAGEM DO PRESIDENTE

É com senso de responsabilidade pública e compromisso com a cidadania que apresento o Plano Estratégico do PROCON Amapá, instrumento que consolida nosso propósito institucional e orienta, com clareza, as prioridades de atuação para os próximos anos. Em um cenário de relações de consumo cada vez mais complexas, marcado pela expansão do comércio digital, pelo aumento de práticas abusivas e pela presença de fornecedores com grande capacidade econômica e jurídica, torna-se indispensável fortalecer a atuação do Estado para garantir equilíbrio, transparência e justiça nas relações de mercado.

O PROCON-AP possui uma trajetória reconhecida pela sociedade amapaense. Nossa credibilidade sustenta-se em pilares concretos: atendimento gratuito, acessível e acolhedor; capacidade de mediação e conciliação com elevado potencial de solução administrativa; fiscalização ativa em defesa do cumprimento do Código de Defesa do Consumidor; e ações educativas e preventivas que promovem informação, autonomia e consumo consciente. Contamos com uma equipe técnica comprometida, colaborativa e orientada pela missão pública, que se empenha diariamente para entregar resultados com seriedade e respeito à população.

Ao mesmo tempo, este Plano nasce de um diagnóstico participativo, no qual foram identificados desafios que exigem modernização e melhoria contínua, tais como: a necessidade de transformação digital e de rastreabilidade dos processos; a ampliação das condições de acessibilidade; o enfrentamento de gargalos no interior do Estado; a melhoria da comunicação interna e externa; o fortalecimento da continuidade administrativa; e o aprimoramento da infraestrutura e do dimensionamento da equipe frente ao crescimento das demandas. Planejar é, antes de tudo, assumir a realidade para superá-la com método, prioridades e governança. É nesse contexto que reafirmamos nossa Missão de promover a harmonização nas relações de consumo, em benefício da sociedade amapaense, e projetamos nossa Visão de ser referência nacional na defesa e proteção do consumidor, promovendo soluções eficientes para os conflitos nas relações de consumo. Para tornar essa visão viável, reafirmamos os valores que orientam nossa atuação: ética; atendimento humanizado; transparência; resolutividade; imparcialidade; e acessibilidade.

Este Plano Estratégico foi estruturado a partir de uma lógica de gestão moderna, utilizando as perspectivas do Balanced Scorecard, com foco em resultados para a sociedade, eficiência dos processos internos, desenvolvimento institucional e sustentabilidade de recursos. Além disso, reafirma a contribuição direta do PROCON-AP para a promoção dos Direitos Humanos, especialmente no que se refere ao direito à informação, à dignidade e ao acesso à justiça, com atenção prioritária aos consumidores em situação de vulnerabilidade social. O Plano também se alinha aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com ênfase nos ODS 1, 10, 12 e 16, reforçando o papel do PROCON como instituição pública promotora de justiça, cidadania e consumo responsável.

Por fim, este documento não é apenas um conjunto de intenções, mas um compromisso institucional: um compromisso com metas, com a melhoria contínua, com a inovação responsável e com uma atuação cada vez mais presente na capital, nos municípios e nos territórios onde o Estado precisa estar. A defesa do consumidor é, em essência, a defesa da dignidade das pessoas. É com esse entendimento que seguimos, fortalecendo o PROCON-AP como uma instituição acessível, confiável, eficiente e orientada a resultados.

Matheus Costa Pinto

Presidente do PROCON Amapá
Governo do Estado do Amapá

1. APRESENTAÇÃO

O Instituto de Defesa do Consumidor do Amapá, PROCON-AP, desempenha papel essencial na garantia de relações de consumo justas, equilibradas e transparentes, atuando como instância administrativa de orientação, mediação e fiscalização para assegurar a efetividade do Código de Defesa do Consumidor no território amapaense. Sua atuação se materializa no atendimento gratuito e acessível à população, na condução de procedimentos de conciliação e mediação com foco em soluções céleres e consensuais, e na fiscalização ativa de práticas abusivas, com capacidade de orientar e, quando necessário, aplicar sanções para proteger o interesse público.

O PROCON-AP consolidou credibilidade social ao longo do tempo pela resolutividade de suas ações e pela postura proativa de sua equipe, reconhecida pelo compromisso com o acolhimento humanizado, a atenção ao consumidor e a busca contínua por soluções administrativas que evitem a judicialização de conflitos. Também se destaca pela atuação educativa e preventiva, por meio de palestras, campanhas, ações sociais e iniciativas itinerantes que aproximam o órgão da população em diferentes municípios e contextos territoriais, ampliando o alcance da política de defesa do consumidor no Estado.

Ao mesmo tempo, o diagnóstico institucional evidencia desafios que exigem planejamento e modernização. Entre as fragilidades identificadas estão limitações de recursos humanos, materiais e financeiros diante do crescimento da demanda, além da necessidade de aprimorar a comunicação interna e externa, padronizar fluxos e rotinas, e avançar na transformação digital para elevar a rastreabilidade, a transparência e a agilidade dos processos. Soma-se a isso a necessidade de ampliar condições de acessibilidade e fortalecer a continuidade administrativa, de modo a proteger o conhecimento institucional e reduzir impactos de rotatividade.

Nesse contexto, este Plano Estratégico estabelece diretrizes para fortalecer a missão do PROCON AP e qualificar sua entrega à sociedade, estruturando objetivos e estratégias a partir das perspectivas do Balanced Scorecard, Sociedade, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Financeira. O plano considera ameaças como a complexificação das práticas abusivas no ambiente digital, a resistência e reincidência de fornecedores, a desinformação sobre competências do órgão e a instabilidade orçamentária, ao mesmo tempo, em que incorpora oportunidades relacionadas à digitalização de serviços, parcerias interinstitucionais, fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ampliação da educação para o consumo e maior conscientização social sobre direitos do consumidor.

O Plano reafirma a atuação do PROCON-AP como Política Pública alinhada aos Direitos Humanos, especialmente ao direito à informação, à dignidade e ao acesso à justiça, com foco na proteção de um público vulnerabilizado, e na redução de desigualdades territoriais. Também reconhece sua contribuição direta para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, com ênfase nos ODS 1, 10, 12 e 16, orientando a modernização institucional, o fortalecimento da resolutividade e a ampliação do acesso aos serviços como compromissos centrais para o período de vigência do planejamento. O Plano Estratégico do PROCON/AP está alinhado ao planejamento governamental do Estado, especialmente ao PPA, reforçando integração institucional, racionalidade administrativa e foco em resultados.

2. METODOLOGIA

A elaboração do Plano Estratégico do PROCON-AP foi conduzida a partir de uma metodologia participativa, diagnóstica e orientada a evidências, combinando diferentes técnicas de escuta, análise e sistematização, visando assegurar legitimidade, aderência à realidade institucional e alinhamento às diretrizes legais e às demandas da sociedade.

Inicialmente, adotou-se a escuta qualificada como princípio metodológico central, reconhecendo servidores, gestores e parceiros institucionais como atores estratégicos do processo de planejamento. Essa escuta ocorreu por meio da realização de oficinas participativas, que permitiram a reflexão coletiva sobre a missão institucional, os principais desafios enfrentados no cotidiano de trabalho, as potencialidades do órgão e as expectativas em relação ao futuro do PROCON-AP. As oficinas favoreceram o debate, a construção conjunta de diagnósticos e a identificação de prioridades estratégicas.

De forma complementar, foi aplicado um questionário estruturado, por meio de formulário eletrônico (Google Forms), direcionado a servidores e parceiros institucionais. O instrumento teve como finalidade captar percepções individuais sobre forças, fragilidades, oportunidades e ameaças, bem como sugestões de melhorias, projetos inovadores e contribuições para o fortalecimento da atuação do PROCON/AP. Essa etapa possibilitou ampliar o alcance da escuta, garantindo a participação de diferentes áreas, unidades e perfis profissionais.

A metodologia também incluiu a realização de entrevistas semiestruturadas com coordenadores e gestores, com foco na compreensão aprofundada dos processos internos, da organização do trabalho, das limitações operacionais e das possibilidades de aprimoramento institucional. As entrevistas permitiram identificar aspectos estratégicos relacionados à gestão, à fiscalização, ao atendimento, à mediação de conflitos e à articulação interinstitucional.

Paralelamente, foi desenvolvido um estudo de benchmarking, com análise de boas práticas adotadas por outros PROCON's e instituições públicas de referência em âmbito nacional. Essa etapa contemplou experiências exitosas nas áreas de digitalização do atendimento, audiências virtuais, educação para o consumo, núcleos especializados como superendividamento, fiscalização orientada por dados e integração ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O benchmarking subsidiou a proposição de projetos inovadores compatíveis com a realidade do PROCON-AP.

A construção do Plano também se fundamentou em pesquisa documental, envolvendo a análise de documentos oficiais, legislações e normativos pertinentes à defesa do consumidor e à gestão pública, tais como o Código de Defesa do Consumidor, a Lei do Superendividamento, diretrizes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, normas de direitos humanos, além de planos, relatórios institucionais e orientações estratégicas de órgãos de controle e coordenação nacional.

Os dados e informações obtidos por meio dessas diferentes etapas foram sistematizados a partir da análise do ambiente interno e externo, utilizando a matriz SWOT, e organizados segundo as perspectivas do Balanced Scorecard, possibilitando a definição de objetivos estratégicos, estratégias, indicadores, metas e planos de ação para o período de 2026 a 2030.

Entre os documentos analisados, o Plano Plurianual do Governo do Estado do Amapá, foi utilizado como referência para alinhamento programático e institucional.

Dessa forma, a metodologia adotada assegura que o Plano Estratégico do PROCON/AP seja resultado de um processo coletivo, técnico e fundamentado, orientado à melhoria contínua da atuação institucional, ao fortalecimento da defesa do consumidor e à promoção de direitos, transparência e eficiência na gestão pública.

No resultado do Planejamento Estratégico foram gerados os seguintes números: 4 perspectivas, 15 Objetivos Estratégicos, 45 Estratégias, 45 Indicadores, 45 Metas e 169 Ações.

Quadro 1 - Síntese das estratégias e objetivos					
Perspectiva	Objetivos	Estratégias	Metas	Indicadores	Ações
Perspectiva Resultados para a Sociedade	4	12	12	12	53
Perspectiva Processos Internos	4	12	12	12	50
Perspectiva Aprendizagem, Crescimento	4	12	12	12	39
Perspectiva Financeira	3	9	9	9	27
Total	15	45	45	45	169

3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A identidade organizacional da PROCON é o conjunto de princípios que funciona como um norte estratégico, ajudando a orientar decisões, engajar a equipe e mostrar à sociedade o papel e o compromisso da instituição. Ela se expressa na missão, visão e valores, funcionando como bússola ética, política e estratégica para orientar decisões, condutas e prioridades. Em tempos de incerteza, crise de valores e negação de direitos, ela serve como ponto de estabilidade, coerência e resistência institucional.

3.1 MISSÃO

A missão é a razão de existir da instituição. É declaração do propósito institucional, que define o papel central da organização na sociedade e orienta todas as suas ações e decisões.

MISSÃO DO PROCON: Promover a harmonização nas relações de consumo em benefício da sociedade amapaense

3.2 VISÃO

A visão é a declaração de onde a organização quer chegar no futuro. Ela mostra o horizonte desejado, aquilo que a instituição almeja se tornar. É o sonho institucional para a direção. Ela inspira, mobiliza e orienta as decisões estratégicas da organização.

VISÃO DE FUTURO DO PROCON: Ser referência nacional na defesa e proteção do consumidor, promovendo soluções eficientes dos conflitos nas relações de consumo

3.3 VALORES DO PROCON

Os Valores são os pilares. Valores institucionais são os princípios éticos e comportamentais que orientam como uma instituição age, decide e se relaciona com a sociedade. Eles funcionam como marco de orientação, guiando atitudes, escolhas e políticas públicas, especialmente no serviço público.

São Valores do PROCON:

1 - ÉTICA - Atuação íntegra, legal e responsável, orientada pelo interesse público e pela legislação de defesa do consumidor.

2 - ATENDIMENTO HUMANIZADO - Acolhimento respeitoso, empático e claro ao consumidor, considerando suas vulnerabilidades e necessidades.

3 - TRANSPARÊNCIA - Clareza e publicidade dos atos, procedimentos e decisões, garantindo acesso à informação e confiança institucional.

4 - RESOLUTIVIDADE - Capacidade de solucionar conflitos de consumo de forma eficiente, célere e administrativa.

5 - IMPARCIALIDADE - Atuação técnica e justa, sem favorecimentos, baseada nos fatos e na legislação.

5 - ACESSIBILIDADE - Garantia de acesso aos serviços do PROCON/AP a todos os cidadãos, de forma inclusiva e sem barreiras.

4. FERRAMENTAS DE ANÁLISE ESTRATÉGICA

As ferramentas de análise estratégica constituem instrumentos fundamentais para apoiar o processo de planejamento e a tomada de decisão institucional, permitindo a compreensão estruturada da realidade em que a organização está inserida. Por meio dessas ferramentas foi possível identificar fatores internos e externos que influenciam o desempenho organizacional, antecipar desafios, reconhecer oportunidades e orientar a definição de objetivos e estratégias coerentes com o contexto analisado.

4.1. ESTUDO DO AMBIENTE

O estudo do ambiente é uma etapa essencial do planejamento estratégico, pois permite compreender de forma sistemática o contexto interno e externo em que a instituição atua. Por meio da identificação de forças e fragilidades internas, bem como de oportunidades e ameaças externas, a organização passa a ter uma visão realista de suas capacidades, limitações e dos fatores que influenciam seu desempenho.

No âmbito do PROCON/AP, o estudo do ambiente foi fundamental para orientar decisões, definir prioridades e alinhar a atuação institucional às demandas da sociedade, às mudanças nas relações de consumo e às condições políticas, econômicas, tecnológicas e sociais do Estado do Amapá. Esse diagnóstico subsidiou a formulação de objetivos e estratégias coerentes, reduz riscos, potencializa resultados e fortalece a capacidade do órgão de cumprir sua missão pública com eficiência, transparência e foco nos direitos do consumidor.

Perspectiva Sociedade (cidadão/usuário, reputação, impacto social)

PONTOS FORTES

- Atendimento gratuito, acessível e com acolhimento humanizado (baixa espera, atenção ao consumidor);
- Credibilidade e reconhecimento do PROCON-AP como órgão que protege o consumidor;
- Alta resolutividade administrativa (conciliação/mediação evitando judicialização);
- Defesa de consumidores vulnerabilizados, promovendo justiça e informação;
- Ações educativas e preventivas (orientações, palestras, campanhas e ações sociais);
- Atendimento itinerante e presença em municípios/interiores, ampliando o alcance;

PONTOS FRACOS

- Demora em alguns casos e filas em unidades específicas (ex.: interior), afetando a percepção pública;
- Comunicação externa ainda insuficiente sobre: competências, limites e serviços do PROCON;
- Limitações de acessibilidade no atendimento presencial (ex.: estrutura para cadeirantes);
- Baixa presença/alcance digital para o cidadão (dificuldade de acompanhar demandas on-line);

Perspectiva Processos Internos **(fluxos, produtividade, qualidade, fiscalização, atendimento)**

PONTOS FORTES

- Fiscalização ativa (preventiva, repressiva e orientadora), inclusive em ações itinerantes;
- Mediação e conciliação bem estruturadas (pré-atendimento, audiências, formalização de acordos);
- Atendimento ágil e foco em resolver “por todas as vias” dentro da esfera administrativa;
- Atuação organizada em orientação + prevenção + fiscalização, com entrega de resultados;
- Práticas internas que favorecem padronização do atendimento;

PONTOS FRACOS

- Processos manuais e físicos (atas, tramitações, rastreabilidade limitada);
- Baixa automação e ausência de sistema integrado de gestão do atendimento e processos;
- Falta de padronização completa de fluxos e rotinas em alguns pontos;
- Comunicação e integração entre setores com falhas (clareza de papéis, alinhamento interno);
- Limitações operacionais para fiscalização: efetivo, logística e suporte (transporte/equipamentos);

Perspectiva Aprendizado & Crescimento **(pessoas, competências, cultura, tecnologia)**

PONTOS FORTES

- Fiscalização ativa (preventiva, repressiva e orientadora), inclusive em ações itinerantes;
- Mediação e conciliação bem estruturadas (pré-atendimento, audiências, formalização de acordos);
- Atendimento ágil e foco em resolver “por todas as vias” dentro da esfera administrativa;
- Atuação organizada em orientação + prevenção + fiscalização, com entrega de resultados;
- Práticas internas que favorecem padronização do atendimento;

PONTOS FRACOS

- Necessidade de capacitação contínua (treinamentos específicos e atualização);
- Equipe reduzida e sobrecarga, com risco para qualidade, saúde organizacional e continuidade;
- Rotatividade e fragilidade de gestão do conhecimento (continuidade administrativa);
- Carência de núcleos especializados e perfis profissionais (ex.: superendividamento, contador etc.);
- Defasagem de infraestrutura tecnológica que limita inovação (computadores, scanners, rede móvel);

Perspectiva Financeira

(orçamento, recursos, eficiência, capacidade de investimento)

PONTOS FORTES

- Autonomia administrativa e financeira (citada) e facilidade para parcerias;
- Atuação administrativa que reduz custo social/judicial ao resolver conflitos sem ação judicial;
- Potencial de reinvestimento a partir de sanções administrativas (como instrumento institucional);

PONTOS FRACOS

- Insuficiência de orçamento e recursos para expansão/continuidade das ações finalísticas;
- Baixa capacidade de arrecadação/execução das receitas oriundas de sanções (limita reinvestimento);
- Déficit de materiais e equipamentos (impressoras, telefones, scanners, mobiliário, bebedouros etc.);
- Necessidade de melhores condições de trabalho para fiscais (gratificações, uniformes, estrutura);

AMEAÇAS (Fatores Externos)

Ambiente econômico e institucional

- Contingenciamento e instabilidade orçamentária;
- Dependência financeira do Estado;
- Falta de leis estaduais complementares ao CDC;
- Poder econômico e jurídico das grandes empresas;

Mercado e relações de consumo

- Crescimento do comércio eletrônico e dos golpes digitais;
- Práticas abusivas cada vez mais complexas;
- Empresas de fora do Estado com difícil responsabilização;
- Reincidência de fornecedores e descumprimento de acordos;

Mercado e relações de consumo

- Crescimento do comércio eletrônico e dos golpes digitais;
- Práticas abusivas cada vez mais complexas;
- Empresas de fora do Estado com difícil responsabilização;
- Reincidência de fornecedores e descumprimento de acordos;

Sociedade e percepção pública

- Desinformação sobre as atribuições do PROCON;
- Expectativa irreal de que o órgão resolve tudo;
- Frustração quando a solução depende do Judiciário;
- Risco de perda de credibilidade institucional;

Operacionais

- Aumento acelerado das demandas;
- Baixa taxa de acordos em setores críticos (energia, água, bancos);
- Judicialização excessiva de conflitos administrativos;
- Falta de segurança e logística em ações externas;
- Falta de cooperação interinstitucional;

OPORTUNIDADES (Fatores Externos Positivos)

Transformação digital

- Atendimento on-line, aplicativos e plataformas integradas;
- Processos digitais e audiências virtuais;
- Uso de IA para triagem e priorização de demandas;
- Parcerias institucionais
- Ministérios Públicos, Defensorias, Judiciário;
- Universidades e instituições de ensino;
- Prefeituras, secretarias e órgãos reguladores;
- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC);

Comunicação e engajamento

- Redes sociais, mídia local e campanhas educativas;
- Maior visibilidade institucional;
- Fortalecimento da credibilidade pública;

Educação e prevenção

- Programas permanentes de educação para o consumo;
- Ações em escolas, bairros e comunidades;
- Ampliação das ações itinerantes;

Contexto estratégico

- Crescente conscientização dos consumidores;
- Demanda por transparência, compliance e ESG;
- Interiorização dos serviços como diferencial amazônico;

4.2 ANÁLISE DE CENÁRIO

A análise de cenário é fundamental para o planejamento estratégico, pois permite compreender as condições internas e externas que influenciam a atuação institucional. Por meio dessa análise, a organização identifica riscos, oportunidades e tendências que impactam o alcance de seus objetivos. No contexto do PROCON-AP, a análise de cenário orienta a definição de prioridades e a escolha de estratégias mais adequadas às demandas da sociedade. Além disso, contribui para decisões mais assertivas, redução de incertezas e fortalecimento da capacidade institucional. Trata-se, portanto, de um instrumento essencial para uma atuação planejada, preventiva e orientada a resultados.

4.2.1 Cenário Estratégico 2026 - 2030

A análise de cenário do PROCON-AP considera o contexto contemporâneo das relações de consumo, marcado por transformações econômicas, tecnológicas e sociais que impactam diretamente a atuação dos órgãos de defesa do consumidor. O crescimento do comércio eletrônico, a sofisticação das práticas abusivas, a ampliação do acesso ao crédito e o aumento dos casos de superendividamento impõem novos desafios à atuação administrativa, exigindo respostas mais ágeis, integradas e orientadas por dados.

No campo social, observa-se uma demanda crescente por serviços públicos acessíveis, resolutivos e transparentes, especialmente por parte de consumidores em situação de vulnerabilidade social, idosos, pessoas com deficiência e populações residentes em áreas mais distantes dos centros urbanos. Esse cenário reforça a necessidade de interiorização das ações do PROCON-AP, do fortalecimento do atendimento digital e da adoção de estratégias que reduzam desigualdades no acesso à informação e à justiça, em consonância com os Direitos Humanos e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Do ponto de vista institucional, o PROCON-AP apresenta trajetória consolidada de credibilidade, reconhecimento social e capacidade de resolução administrativa de conflitos, com forte atuação em orientação, mediação e fiscalização. Entretanto, o diagnóstico evidencia desafios estruturais relacionados à limitação de recursos humanos, financeiros e tecnológicos, bem como à necessidade de maior padronização de fluxos, integração entre setores e modernização dos processos administrativos. A permanência de procedimentos manuais e a baixa automação impactam a celeridade, a rastreabilidade e a eficiência das atividades finalísticas.

No ambiente externo, fatores como a resistência de fornecedores ao cumprimento da legislação consumerista, a reincidência de práticas abusivas, o poder econômico de grandes empresas e a judicialização excessiva de conflitos administrativos configuram riscos à efetividade das ações do PROCON-AP. Soma-se a isso a desinformação da população acerca das atribuições e limites de atuação do órgão, o que pode gerar expectativas inadequadas e desgaste institucional.

Por outro lado, o cenário também apresenta oportunidades relevantes. O avanço da transformação digital na administração pública, a consolidação de plataformas eletrônicas de atendimento, a possibilidade de uso de inteligência de dados para fiscalização e planejamento, bem como o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, criam condições favoráveis para a modernização institucional. Além disso, o crescimento da conscientização social sobre direitos do consumidor, a valorização de práticas de compliance e responsabilidade social por parte de empresas e a ampliação de parcerias interinstitucionais ampliam o potencial de atuação preventiva e educativa do PROCON-AP.

Nesse contexto, a definição dos objetivos estratégicos e das estratégias para o período de 2026 a 2030 responde diretamente às demandas identificadas na análise de cenário. A priorização do acesso, da resolutividade, da educação para o consumo, da modernização dos processos, do desenvolvimento das pessoas e da sustentabilidade financeira reflete a necessidade de alinhar a atuação do PROCON-AP a um ambiente dinâmico, complexo e em constante transformação.

Assim, a análise de cenário orienta a construção de um planejamento estratégico que busca fortalecer o PROCON-AP como uma instituição moderna, acessível e orientada ao cidadão, capaz de antecipar riscos, aproveitar oportunidades e entregar resultados concretos à sociedade, contribuindo para relações de consumo mais justas, equilibradas e socialmente responsáveis no Estado do Amapá.



MAPA ESTRATÉGICO DO PROCON

MISSÃO

Promover a harmonização nas relações de consumo, em benefício da sociedade amapaense

VISÃO

Ser referência nacional na defesa e proteção do consumidor, promovendo soluções eficientes dos conflitos nas relações de consumo

PERSPECTIVA DA SOCIEDADE →

1. Ampliar o acesso da população aos serviços de defesa do consumidor;

- Expandir o atendimento itinerante em municípios, áreas rurais e comunidades ribeirinhas;
- Implantar e fortalecer canais digitais de atendimento (portal, app, WhatsApp);
- Priorizar o atendimento a consumidores vulneráveis (idosos, PcD, pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social);

2. Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional do PROCON/AP;

- Intensificar ações de comunicação institucional e educação para o consumo;
- Dar publicidade aos resultados alcançados (acordos, fiscalizações, campanhas);
- Atuar de forma transparente e padronizada nos atendimentos e decisões;

3. Elevar a satisfação do cidadão com o atendimento prestado;

- Reduzir tempo de espera e gargalos no atendimento presencial e remoto;
- Padronizar linguagem clara, acolhedora e acessível no atendimento;
- Monitorar a percepção do usuário e tratar reclamações recorrentes;

4. Promover educação para o consumo consciente e prevenção de conflitos;

- Implementar programas permanentes de educação financeira e consumerista;
- Ampliar ações em escolas, comunidades e meios digitais;
- Desenvolver campanhas temáticas (superendividamento, golpes digitais, serviços essenciais);

1. Aumentar a eficiência e a resolutividade dos processos de atendimento e conciliação;

- Implantar acordos padrão com grandes fornecedores (solução rápida);
- Priorizar mediação administrativa para evitar judicialização;
- Definir prazos claros e monitorados para cada etapa do processo;

2. Padronizar e integrar os fluxos internos de atendimento, fiscalização e conciliação;

- Elaborar e implantar POPs e fluxos institucionais unificados;
- Definir responsabilidades claras entre setores;
- Melhorar a comunicação e integração interna;

3. Modernizar os processos administrativos com digitalização ponta a ponta;

- Implantar sistema integrado de gestão do atendimento e processos;
- Digitalizar documentos, tramitações e audiências;
- Garantir rastreabilidade e controle das demandas;

4. Aprimorar a fiscalização orientada por dados e risco;

- Utilizar dados de reclamações e reincidência para planejar fiscalizações;
- Priorizar setores críticos (energia, água, bancos, combustíveis, e-commerce);
- Realizar operações temáticas e preventivas;

← PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

1. Desenvolver continuamente as competências técnicas e humanas da equipe e fortalecer a capacidade institucional do PROCON/AP;

- Promover capacitações regulares;
- Estimular formação específica;
- Articular, junto aos órgãos competentes, a realização de concurso público;

2. Fortalecer a cultura organizacional orientada a resultados e missão pública;

- Valorizar o trabalho em equipe e a cooperação entre setores;
- Reconhecer boas práticas, estimular postura proativa e resolutiva;

3. Implantar a gestão do conhecimento institucional;

- Registrar procedimentos, fluxos e aprendizados institucionais;
- Criar banco de documentos, modelos e orientações técnicas;
- Reduzir impactos da rotatividade de pessoal;

4. Estruturar núcleos especializados de atuação;

- Implantar/fortalecer o Núcleo de Superendividamento;
- Estabelecer fluxos especializados para setores críticos;
- Firmar parcerias técnicas com Defensoria, MP e universidades.

PERSPECTIVA APRENDIZADO & CRESCIMENTO →

1. Otimizar o uso dos recursos financeiros disponíveis;

- Planejar ações com foco em eficiência e impacto social;
- Priorizar investimentos em tecnologia e processos digitais;
- Reduzir custos com judicialização por meio da conciliação administrativa;

2. Fortalecer a execução e reinvestimento das sanções administrativas;

- Aperfeiçoar os fluxos de arrecadação e execução das multas;
- Destinar recursos para melhoria da estrutura e das ações finalísticas;
- Aumentar a efetividade das penalidades aplicadas;

3. Ampliar parcerias institucionais para apoio técnico e operacional;

- Firmar cooperação com órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Judiciário e Defensorias;
- Buscar apoio de universidades e órgãos reguladores;
- Integrar ações com prefeituras e secretarias estaduais;

← PERSPECTIVA FINANCEIRA

VALORES

RESOLUTIVIDADE

ÉTICA

ATENDIMENTO HUMANIZAÇÃO

TRANSPARÊNCIA

ACESSIBILIDADE

IMPARCIABILIDADE

6 LINHA ESTRATÉGICA 2026 A 2030

A Linha Estratégica 2026 a 2030 define o direcionamento central da atuação do PROCON/AP para o período, orientando a instituição para uma gestão moderna, acessível e resolutiva. Esse eixo estratégico consolida o compromisso com a ampliação do acesso aos serviços, o fortalecimento da defesa do consumidor e a melhoria contínua da qualidade do atendimento. Alinhada aos Direitos Humanos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Linha Estratégica articula pessoas, processos, tecnologia e recursos para responder aos desafios atuais e futuros das relações de consumo. A partir desse direcionamento, são estabelecidos os objetivos estratégicos que guiarão a ação institucional nos próximos anos.

6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivos estratégicos

PERSPECTIVA: SOCIEDADE

(Cidadão, reputação, impacto social, direitos humanos)

Objetivo 1 - Ampliar o acesso da população aos serviços de defesa do consumidor;

Objetivo 2 - Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional do PROCON/AP;

Objetivo 3 - Elevar a satisfação do cidadão com o atendimento prestado;

Objetivo 4 - Promover educação para o consumo consciente e prevenção de conflitos;

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

(Fluxos, qualidade, fiscalização, produtividade)

Objetivo 5 - Aumentar a eficiência e a resolutividade dos processos de atendimento e conciliação;

Objetivo 6 - Padronizar e integrar os fluxos internos de atendimento, fiscalização e conciliação;

Objetivo 7 - Modernizar os processos administrativos com digitalização ponta a ponta;

Objetivo 8 - Aprimorar a fiscalização orientada por dados e risco;

PERSPECTIVA APRENDIZADO & CRESCIMENTO

(Pessoas, cultura, conhecimento, tecnologia)

Objetivo 9 - Desenvolver continuamente as competências técnicas e humanas da equipe e fortalecer a capacidade institucional do PROCON/AP;

Objetivo 10 - Fortalecer a cultura organizacional orientada a resultados e missão pública;

Objetivo 11 - Implantar a gestão do conhecimento institucional;

Objetivo 12 - Estruturar núcleos especializados de atuação;

PERSPECTIVA FINANCEIRA

(Sustentabilidade, eficiência, investimento)

Objetivo 13 - Otimizar o uso dos recursos financeiros disponíveis;

Objetivo 14 - Fortalecer a execução e reinvestimento das sanções administrativas;

Objetivo 15 - Ampliar parcerias institucionais para apoio técnico e operacional;

6.2 ESTRATÉGIAS

As estratégias organizadas pelas perspectivas do Balanced Scorecard permitem uma visão integrada e equilibrada da atuação do PROCON/AP, articulando resultados para a sociedade, eficiência dos processos internos, desenvolvimento das pessoas e sustentabilidade financeira. As estratégias orientam a execução do planejamento, conectando objetivos a resultados mensuráveis. Dessa forma, o BSC fortalece o alinhamento interno, a tomada de decisão e o foco na entrega de valor público.

PERSPECTIVA SOCIEDADE

(Cidadão, reputação, impacto social, direitos humanos)

Objetivo Estratégico 1 - Ampliar o acesso da população aos serviços de defesa do consumidor;

Estratégias:

- Expandir o atendimento itinerante em municípios, áreas rurais e comunidades ribeirinhas;
- Implantar e fortalecer canais digitais de atendimento (portal, app, WhatsApp);
- Priorizar o atendimento a consumidores vulneráveis (idosos, PcD, pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou/ risco social);

Objetivo Estratégico 2 - Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional do PROCON/AP;

Estratégias:

- Intensificar ações de comunicação institucional e educação para o consumo;
- Dar publicidade aos resultados alcançados (acordos, fiscalizações, campanhas);
- Atuar de forma transparente e padronizada nos atendimentos e decisões;

Objetivo Estratégico 3 - Elevar a satisfação do cidadão com o atendimento prestado;

Estratégias:

- Reduzir tempo de espera e gargalos no atendimento presencial e remoto;
- Padronizar linguagem clara, acolhedora e acessível no atendimento;
- Monitorar a percepção do usuário e tratar reclamações recorrentes;

Objetivo Estratégico 4 - Promover educação para o consumo consciente e prevenção de conflitos;

Estratégias:

- Implementar programas permanentes de educação financeira e consumerista;
- Ampliar ações em escolas, comunidades e meios digitais;
- Desenvolver campanhas temáticas (superendividamento, golpes digitais, serviços essenciais);

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

(Fluxos, qualidade, fiscalização, produtividade)

Objetivo Estratégico 5 - Aumentar a eficiência e a resolutividade dos processos de atendimento e conciliação;

Estratégias:

- Implantar acordos padrão com grandes fornecedores (solução rápida);
- Priorizar mediação administrativa para evitar judicialização;
- Definir prazos claros e monitorados para cada etapa do processo;

Objetivo Estratégico 6 -Padronizar e integrar os fluxos internos de atendimento, fiscalização e conciliação;

Estratégias:

- Elaborar e implantar POPs e fluxos institucionais unificados;
- Definir responsabilidades claras entre setores;
- Melhorar a comunicação e integração interna;

Objetivo Estratégico 7 - Modernizar os processos administrativos com digitalização ponta a ponta;

Estratégias:

- Implantar sistema integrado de gestão do atendimento e processos;
- Digitalizar documentos, tramitações e audiências;
- Garantir rastreabilidade e controle das demandas;

Objetivo Estratégico 8 - Aprimorar a fiscalização orientada por dados e risco;

Estratégias:

- Utilizar dados de reclamações e reincidência para planejar fiscalizações;
- Priorizar setores críticos (energia, água, bancos, combustíveis, e-commerce);
- Realizar operações temáticas e preventivas;

PERSPECTIVA APRENDIZADO & CRESCIMENTO

(Pessoas, cultura, conhecimento, tecnologia)

Objetivo Estratégico 9 - Desenvolver continuamente as competências técnicas e humanas da equipe e fortalecer a capacidade institucional do PROCON/AP;

Estratégias:

- Promover capacitações regulares em Código de Defesa do Consumidor, mediação, fiscalização e direitos humanos;
- Estimular formação específica em temas complexos e emergentes, como superendividamento, economia digital e práticas abusivas no ambiente virtual;
- Incentivar práticas de atendimento humanizado, ético e orientado à solução de conflitos;
- Articular, junto aos órgãos competentes, a realização de concurso público para recomposição e fortalecimento do quadro efetivo, assegurando continuidade administrativa, especialização técnica e sustentabilidade da atuação institucional;

Objetivo Estratégico 10 - Fortalecer a cultura organizacional orientada a resultados e missão pública;

Estratégias:

- Valorizar o trabalho em equipe e a cooperação entre setores;
- Reconhecer boas práticas, estimular postura proativa e resolutiva;

Objetivo Estratégico 11 - Implantar a gestão do conhecimento institucional;

Estratégias:

- Registrar procedimentos, fluxos e aprendizados institucionais;
- Criar banco de documentos, modelos e orientações técnicas;
- Reduzir impactos da rotatividade de pessoal;

Objetivo Estratégico 12 - Estruturar núcleos especializados de atuação;

Estratégias:

- Implantar/fortalecer o Núcleo de Superendividamento;
- Estabelecer fluxos especializados para setores críticos;
- Firmar parcerias técnicas com Defensoria, MP e universidades.

PERSPECTIVA FINANCEIRA

(Sustentabilidade, eficiência, investimento)

Objetivo Estratégico 13 - Otimizar o uso dos recursos financeiros disponíveis;

Estratégias:

- Planejar ações com foco em eficiência e impacto social;
- Priorizar investimentos em tecnologia e processos digitais;
- Reduzir custos com judicialização por meio da conciliação administrativa;

7 PLANO DE AÇÃO

O Plano de Ação constitui um instrumento de gestão essencial para a operacionalização dos objetivos estratégicos da instituição, ao traduzir diretrizes e intenções em ações concretas, mensuráveis e monitoráveis. Por meio da definição clara de estratégias, indicadores, metas, responsáveis e prazos, o Plano de Ação orienta a execução das atividades, promove o alinhamento entre as áreas e fortalece a gestão orientada a resultados e à missão pública.

PERSPECTIVA SOCIEDADE

(Cidadão, reputação, impacto social, direitos humanos)

Objetivo Estratégico 1 - Ampliar o acesso da população aos serviços de defesa do consumidor;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Expandir o atendimento itinerante em municípios, áreas rurais e comunidades ribeirinhas;	N.º de municípios atendidos;	100% dos municípios com ações anuais;	Elaborar cronograma anual de atendimento itinerante; mapear municípios e comunidades prioritárias; articular parcerias com prefeituras e lideranças locais; mobilizar equipes técnicas; divulgar previamente as ações;	Presidência / Coord. Atendimento Assessoria Jurídica Fiscalização Educação	2026 2030
Implantar e fortalecer canais digitais de atendimento (portal, app, WhatsApp);	% de atendimento os digitais;	≥ 60% dos atendimentos;	Estruturar e padronizar fluxos de atendimento digital; ampliar e divulgar os canais digitais oficiais; capacitar servidores para atendimento remoto; integrar sistemas de registro e acompanhamento das demandas;	TI / Atendimento / PRODAP	2026 2027
Priorizar o atendimento a consumidores vulneráveis (idosos, PcD, pessoas em situação de vulnerabilidade e ou/ risco social);	% de atendimento os prioritários;	Fluxo prioritário implantado;	Instituir protocolo de atendimento prioritário; capacitar servidores para atendimento humanizado e inclusivo; adequar espaços físicos e digitais; articular ações com a rede de assistência social e direitos humanos;	Atendimento / Jurídico	2026

Objetivo Estratégico 2 - Fortalecer a credibilidade e a imagem institucional do PROCON/AP;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Intensificar ações de comunicação institucional e educação para o consumo;	N.º de campanhas/ano;	≥ 4 campanhas/ano;	Planejar calendário anual de campanhas educativas; produzir conteúdos informativos para redes sociais, site e mídia local; promover palestras, oficinas e ações educativas em escolas e comunidades; articular parcerias com instituições públicas e privadas;	Comunicação / Presidência	2026 2030
Dar publicidade aos resultados alcançados (acordos, fiscalizações, campanhas);	Relatórios publicados;	Relatório anual publicado;	Sistematizar dados sobre acordos, fiscalizações e campanhas; elaborar relatórios sintéticos e materiais de divulgação; publicar periodicamente os resultados no site e redes sociais; promover transparência ativa das ações do órgão;	Planejamento / Presidência	2026 2030
Atuar de forma transparente e padronizada nos atendimentos e decisões;	% de decisões padronizadas	≥ 90%	Elaborar e atualizar manuais, POPs e fluxos de atendimento; capacitar servidores quanto aos procedimentos padronizados; monitorar o cumprimento dos fluxos; promover melhoria contínua dos processos de atendimento;	Jurídico / Processos	2026 2027

Objetivo Estratégico 3 - Elevar a satisfação do cidadão com o atendimento prestado;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Reduzir tempo de espera e gargalos no atendimento presencial e remoto;	Tempo médio de atendimento	Redução de 40%	Mapear fluxos de atendimento presencial e remoto; identificar gargalos e pontos críticos; redistribuir equipes conforme demanda; otimizar agendamentos; ampliar uso de canais digitais para serviços simples;	Atendimento / TI	2026 2028
Padronizar linguagem clara, acolhedora e acessível no atendimento;	Percentual de servidores capacitados em atendimento humanizado;	Capacitar 100% dos servidores que atuam no atendimento ao público;	Elaborar guia de linguagem clara e atendimento humanizado; promover capacitações periódicas; adequar materiais informativos físicos e digitais; reforçar práticas de comunicação inclusiva e acessível;	Diretoria de Atendimento / Escola de Governo	2026
Monitorar a percepção do usuário e tratar reclamações recorrentes;	Índice de satisfação do usuário;	Alcançar índice de satisfação mínimo de 80% nos atendimentos;	Implantar pesquisa contínua de satisfação; sistematizar e analisar dados das avaliações; identificar reclamações recorrentes; elaborar planos de melhoria; dar retorno institucional aos usuários;	Diretoria de Atendimento / Ouvidoria	2027 2030

Objetivo Estratégico 4 - Promover educação para o consumo consciente e prevenção de conflitos;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Implementar programas permanentes de educação financeira e consumerista;	Nº de ações educativas	≥ 50 ações	Implantar PROCONCILIA - Educação para o Consumo ; definir público-alvo e metodologia; capacitar servidores e parceiros; institucionalizar os programas por meio de normativos internos;	Núcleo Educativo	2026 2030
Ampliar ações em escolas, comunidades e meios digitais;	Nº de escolas atendidas	≥ 70%	PROCON NAS ESCOLAS (material, palestras); Articular parcerias com a rede de ensino e lideranças comunitárias; promover palestras, oficinas e rodas de conversa; produzir conteúdos digitais educativos; ampliar a divulgação em redes sociais e canais institucionais;	Educação / SEED	2026 2030
Desenvolver campanhas temáticas (superendividamento, golpes digitais, serviços essenciais);	Número de campanhas temáticas realizadas;	Executar, no mínimo, 3 campanhas temáticas por ano;	Superendividamento, golpes digitais, serviços essenciais; Planejar calendário anual de campanhas temáticas; produzir materiais informativos físicos e digitais; integrar ações com fiscalização e atendimento; avaliar o alcance e impacto das campanhas;	Comunicação	2026 2030

PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS (Fluxos, qualidade, fiscalização, produtividade)

Objetivo Estratégico 5 - Aumentar a eficiência e a resolutividade dos processos;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Implantar acordos padrão com grandes fornecedores (solução rápida);	Percentual de demandas resolvidas por acordos padrão;	Resolver, no mínimo, 30% das demandas recorrentes por meio de acordos padrão;	Identificar grandes fornecedores com alto volume de demandas; elaborar minutas de acordos padrão; firmar termos de cooperação ou acordos administrativos; capacitar equipes para aplicação dos acordos;	Atendimento / Jurídico	2026 2027
Priorizar mediação administrativa para evitar judicialização;	Percentual de demandas solucionadas sem judicialização;	Solucionar, no mínimo, 70% das demandas por via administrativa;	Fortalecer a mediação e conciliação administrativa; capacitar mediadores; padronizar procedimentos de mediação; monitorar casos com potencial de judicialização; articular diálogo	Atendimento Jurídico	2026 2030
Definir prazos claros e monitorados para cada etapa do processo;	Percentual de processos concluídos dentro do prazo;	Garantir que 90% dos processos sejam concluídos dentro dos prazos estabelecidos;	Definir e formalizar prazos para cada etapa do atendimento e conciliação; configurar monitoramento dos prazos em sistema; acompanhar indicadores de cumprimento; adotar medidas corretivas em caso de	Diretoria de Atendimento / Coordenação de Processos	2026 2030

Objetivo Estratégico 6 - Padronizar e integrar fluxos internos;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Elaborar e implantar POPs e fluxos institucionais unificados;	Percentual de POPs e fluxos formalizados e implantados;	Formalizar e implantar 100% dos POPs e fluxos dos processos de atendimento, fiscalização e conciliação;	Mapear processos existentes; elaborar POPs e fluxos institucionais unificados; validar os documentos com as áreas envolvidas; aprovar e institucionalizar os POPs; capacitar servidores para aplicação dos fluxos;	Coordenação de Gestão e Planejamento / Diretoria de Atendimento	Até dezembro
Definir responsabilidades claras entre setores;	Grau de clareza das atribuições institucionais;	Definir e formalizar responsabilidades de 100% dos setores envolvidos nos processos;	Elaborar matriz de responsabilidades; atualizar regimentos internos e normativos; comunicar oficialmente as atribuições; alinhar rotinas entre setores;	Coordenação de Gestão e Planejamento / Diretoria Administrativa	Até dezembro
Melhorar a comunicação e integração interna;	Índice de integração e comunicação entre setores;	Melhorar em, no mínimo, 30% o índice de integração e comunicação interna;	Estabelecer rotinas periódicas de reuniões intersetoriais; padronizar instrumentos de comunicação interna; fortalecer o uso de sistemas corporativos; promover ações de integração institucional;	Diretoria Administrativa / Diretoria de Tecnologia	2026 2030

Objetivo Estratégico 7 - Modernizar os processos com digitalização total;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Implantar sistema integrado de gestão do atendimento e processos;	Existência e nível de implantação do sistema integrado;	Implantar e colocar em operação sistema integrado de gestão do atendimento e processos;	Levantar requisitos funcionais e operacionais; selecionar ou desenvolver sistema integrado; capacitar servidores para uso da ferramenta; integrar o sistema aos fluxos institucionais;	Diretoria de Tecnologia / Diretoria de Atendimento	2026 2028
Digitalizar documentos, tramitações e audiências;	Percentual de processos digitalizados;	Digitalizar 100% dos documentos, tramitações e audiências administrativas;	Mapear documentos e processos físicos; implantar fluxo digital de tramitação; adotar assinatura eletrônica; digitalizar acervo existente; eliminar uso de papel nos processos finalísticos;	Diretoria Administrativa / Diretoria de Tecnologia	2026 2027
Garantir rastreabilidade e controle das demandas;	Percentual de demandas com rastreabilidade e completa;	Garantir 100% de rastreabilidade e controle das demandas;	Configurar sistema para acompanhamento de prazos e etapas; definir responsáveis por etapa; gerar relatórios de controle e desempenho; monitorar indicadores de fluxo e resolutividade;	Diretoria de Tecnologia / Coordenação de Processos	2026 2030

Objetivo Estratégico 8 - Aprimorar a fiscalização orientada por dados;

Estratégia	Indicador	Meta (2030)	Ações	Responsáveis	Prazo
Utilizar dados de reclamações e reincidência para planejar fiscalizações;	Percentual de fiscalizações planejadas com base em dados;	Planejar 100% das fiscalizações a partir de dados de reclamações e reincidência;	Consolidar base de dados de reclamações e reincidência; definir critérios de risco e priorização; elaborar plano anual de fiscalização orientado por dados; monitorar resultados das ações fiscais;	Diretoria de Fiscalização / Diretoria de Tecnologia	2026 2028
Priorizar setores críticos (energia, água, bancos, combustíveis, e-commerce);	Percentual de fiscalizações realizadas em setores críticos;	Destinar, no mínimo, 70% das fiscalizações aos setores críticos priorizados;	Mapear setores e fornecedores críticos; analisar volume e gravidade das reclamações; definir prioridades anuais de fiscalização; alinhar ações com órgãos reguladores e parceiros;	Percentual de fiscalizações realizadas em setores críticos;	Anual
Realizar operações temáticas e preventivas;	Número de operações temáticas e preventivas realizadas;	Realizar, no mínimo, 4 operações temáticas e preventivas por ano;	Planejar calendário anual de operações temáticas; articular ações integradas com fiscalização, educação para o consumo e comunicação; executar ações preventivas; avaliar impacto e resultados das operações;	Diretoria de Fiscalização / Diretoria de Educação para o Consumo	2026 2030

PERSPECTIVA APRENDIZADO & CRESCIMENTO
(Pessoas, cultura, conhecimento, tecnologia)

Objetivo Estratégico 9 - Desenvolver continuamente as competências técnicas e humanas da equipe e fortalecer a capacidade institucional do PROCON/AP;

Estratégia	Indicador	Meta (2026–2030)	Ações	Responsável	Prazo
Promover capacitações regulares em Código de Defesa do Consumidor, mediação, fiscalização e direitos humanos;	Nº de capacitações realizadas por ano / % de servidores capacitados;	Realizar no mínimo 4 capacitações anuais e capacitar 100% da equipe até 2030;	Elaborar Plano Anual de Capacitação; Realizar cursos, oficinas e treinamentos presenciais e on-line; Firmar parcerias com escolas de governo, MP, Defensoria e universidades;	Presidência / Coordenação Administrativa / Gestão de Pessoas	Início em 2026 – contínuo
Estimular formação específica em temas complexos e emergentes, como superendividamento, economia digital e práticas abusivas no ambiente virtual;	Nº de capacitações temáticas realizadas / servidores especializados;	Implantar ao menos 1 trilha temática anual (superendividamento, consumo digital etc.);	Criar trilhas de aprendizagem por tema Capacitar equipes específicas (fiscalização, mediação); Incentivar participação em eventos e cursos nacionais;	Presidência / Núcleos Técnicos / Gestão de Pessoas	2026 2030
Incentivar práticas de atendimento humanizado, ético e orientado à solução de conflitos;	Índice de satisfação do usuário / Nº de reclamações sobre atendimento;	Elevar satisfação do usuário em 30% até 2030;	Capacitar servidores em atendimento humanizado; Padronizar linguagem e postura no atendimento; Inserir o tema nos treinamentos iniciais e contínuos;	Coordenação de Atendimento / Gestão de Pessoas	2026 2028
Articular, junto aos órgãos competentes, a realização de concurso público para recomposição e fortalecimento do quadro efetivo, assegurando continuidade administrativa, especialização técnica e sustentabilidade da atuação institucional;	Autorização formal do concurso / Nº de cargos providos;	Obter autorização e realizar concurso até 2030;	Elaborar estudo técnico de necessidade de pessoal; Articular com órgãos centrais (SEAD, SEFAZ, PGE); Incluir previsão orçamentária e legal;	Presidência / Órgão Central de Gestão / Governo do Estado	Estudo: 2026–2027 Concurso: até 2030

Objetivo Estratégico 10 - Fortalecer cultura orientada a resultados;

Estratégia		Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Valorizar o trabalho em equipe e a cooperação entre setores;	Índice de cooperação intersetorial;	Melhorar em, no mínimo, 30% o índice de cooperação entre setores;		Promover reuniões periódicas intersetoriais; estimular trabalho colaborativo em projetos e operações conjuntas; estabelecer metas compartilhadas; incentivar comunicação interna estruturada;	Diretoria Administrativa / Coordenação de Gestão e Planejamento	2026 2030
Reconhecer boas práticas, estimular postura proativa e resolutiva;	Número de boas práticas reconhecidas institucionalmente;	Reconhecer, no mínimo, 1 boa prática por setor ao ano;		Instituir programa de reconhecimento institucional; definir critérios para identificação de boas práticas; divulgar experiências exitosas internamente; incentivar iniciativas inovadoras e resolutivas;	Diretoria Administrativa / Escola de Governo	2026 2027

Objetivo Estratégico 10 - Fortalecer cultura orientada a resultados;

Estratégia		Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Valorizar o trabalho em equipe e a cooperação entre setores;	Índice de cooperação intersetorial;	Melhorar em, no mínimo, 30% o índice de cooperação entre setores;		Promover reuniões periódicas intersetoriais; estimular trabalho colaborativo em projetos e operações conjuntas; estabelecer metas compartilhadas; incentivar comunicação interna estruturada;	Diretoria Administrativa / Coordenação de Gestão e Planejamento	2026 2030
Reconhecer boas práticas, estimular postura proativa e resolutiva;	Número de boas práticas reconhecidas institucionalmente;	Reconhecer, no mínimo, 1 boa prática por setor ao ano;		Instituir programa de reconhecimento institucional; definir critérios para identificação de boas práticas; divulgar experiências exitosas internamente; incentivar iniciativas inovadoras e resolutivas;	Diretoria Administrativa / Escola de Governo	2026 2027

Objetivo Estratégico 11- Implantar gestão do conhecimento institucional;

Estratégia	Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Registrar procedimentos, fluxos e aprendizados institucionais	Percentual de processos mapeados e documentados;	Mapear e documentar 100% dos processos críticos até 2028;	Levantar e mapear processos-chave (atendimento, fiscalização, conciliação); Elaborar manuais e fluxogramas institucionais; Atualizar periodicamente	Presidência / Coordenações / Núcleo de Planejamento	2026 2028
Criar banco de documentos, modelos e orientações técnicas;	Banco institucional implantado e em uso;	Implantar banco digital único até 2027;	Desenvolver repositório digital institucional; Organizar modelos, pareceres, formulários e orientações técnicas; Definir regras de acesso e atualização;	Presidência / TI / PRODAP	2026 2027
Reduzir impactos da rotatividade de pessoal;	Tempo médio de adaptação de novos servidores;	Reduzir em 50% o tempo de adaptação até 2030;	Criar manual de integração institucional; Implantar trilha de acolhimento e capacitação inicial; Designar servidores referência por área;	Gestão de Pessoas / Coordenações	2026 2030

PERSPECTIVA FINANCEIRA

(Sustentabilidade, eficiência, investimento)

Objetivo Estratégico 13 - Otimizar o uso dos recursos financeiros;

Estratégia	Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Planejar ações com foco em eficiência e impacto social;	Percentual de ações executadas conforme planejamento financeiro;	Alcançar 100% de execução planejada das ações prioritárias até 2030;	Elaborar planejamento financeiro anual alinhado ao Plano Estratégico; Priorizar ações com maior impacto social e institucional; Monitorar a	Presidência / Área Administrativa / Planejamento;	2026 2030
Priorizar investimentos em tecnologia e processos digitais;	Percentual do orçamento destinado à modernização tecnológica;	Destinar progressivamente recursos para tecnologia, alcançando pelo menos 20% dos investimentos institucionais até 2030;	Mapear necessidades tecnológicas prioritárias; Investir em sistemas digitais de atendimento e gestão; Articular apoio técnico do PRODAP;	Presidência / TI / PRODAP;	2026 2030
Reduzir custos com judicialização por meio da conciliação administrativa ;	Percentual de demandas resolvidas na esfera administrativa ;	Aumentar em 30% a resolutividade administrativa até 2030;	Fortalecer a mediação e conciliação administrativa ; Implantar acordos padrão com grandes fornecedores; Monitorar demandas evitadas de judicialização;	Coordenação de Atendimento / Conciliação / Jurídico;	2026 2030

PERSPECTIVA FINANCEIRA

(Sustentabilidade, eficiência, investimento)

Objetivo Estratégico 13 - Otimizar o uso dos recursos financeiros;

Estratégia	Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Planejar ações com foco em eficiência e impacto social;	Percentual de ações executadas conforme planejamento financeiro;	Alcançar 100% de execução planejada das ações prioritárias até 2030;	Elaborar planejamento financeiro anual alinhado ao Plano Estratégico; Priorizar ações com maior impacto social e institucional; Monitorar a	Presidência / Área Administrativa / Planejamento;	2026 2030
Priorizar investimentos em tecnologia e processos digitais;	Percentual do orçamento destinado à modernização tecnológica;	Destinar progressivamente recursos para tecnologia, alcançando pelo menos 20% dos investimentos institucionais até 2030;	Mapear necessidades tecnológicas prioritárias; Investir em sistemas digitais de atendimento e gestão; Articular apoio técnico do PRODAP;	Presidência / TI / PRODAP;	2026 2030
Reduzir custos com judicialização por meio da conciliação administrativa ;	Percentual de demandas resolvidas na esfera administrativa ;	Aumentar em 30% a resolutividade administrativa até 2030;	Fortalecer a mediação e conciliação administrativa ; Implantar acordos padrão com grandes fornecedores; Monitorar demandas evitadas de judicialização;	Coordenação de Atendimento / Conciliação / Jurídico;	2026 2030

Objetivo Estratégico 14 - Fortalecer execução e reinvestimento das sanções;

Estratégia	Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Aperfeiçoar os fluxos de arrecadação e execução das multas;	Percentual de multas efetivamente arrecadadas;	Aumentar em 40% a taxa de arrecadação das sanções administrativas até 2030;	Revisar e padronizar os fluxos de aplicação, cobrança e execução das multas; Articular integração com SEFAZ e PGE para execução fiscal; Implantar controle	Presidência / Assessoria Jurídica / SEFAZ / PGE;	2026 2030
Destinar recursos para melhoria da estrutura e das ações finalísticas;	Percentual de recursos reinvestidos em ações finalísticas;	Reinvestir progressivamente os recursos arrecadados, alcançando ao menos 50% até 2030;	Definir critérios institucionais para reinvestimento das receitas; Priorizar investimentos em tecnologia, fiscalização e atendimento; Monitorar a aplicação dos recursos	Presidência / Área Administrativa / Planejamento;	2026 2030
Aumentar a efetividade das penalidades aplicadas;	Taxa de reincidência de fornecedores autuados;	Reduzir em 30% a reincidência de fornecedores até 2030;	Monitorar fornecedores reincidentes; Intensificar fiscalização pós-sanção; Divulgar sanções aplicadas, observados os limites legais, como instrumento pedagógico;	Fiscalização / Jurídico / Comunicação;	Aumentar a efetividade das penalidades aplicadas;

Objetivo Estratégico 15 - Ampliar parcerias institucionais para apoio técnico e operacional;

Estratégia	Indicador	Meta	Ações	Responsáveis	Prazo
Firmar cooperação com órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Judiciário e Defensorias;	Número de acordos ou termos de cooperação firmados;	Formalizar ao menos 5 cooperações institucionais até 2030;	Articular cooperação técnica com órgãos do SNDC; Firmar termos com Defensoria Pública e Judiciário para atuação integrada; Desenvolver ações conjuntas de atendimento, conciliação e educação para o consumo;	Presidência / Assessoria Jurídica / Coordenação Institucional;	2026 2030
Buscar apoio de universidades e órgãos reguladores;	Número de parcerias acadêmicas e técnicas formalizadas;	Firmar ao menos 5 parcerias com universidades e órgãos reguladores até 2030;	Celebrar convênios para pesquisa, capacitação e estágios; Desenvolver projetos de educação para o consumo e apoio técnico especializado; Integrar universidades às ações do PROCON/AP;	Presidência / Coordenação Institucional;	2026 2030
Integrar ações com prefeituras e secretarias estaduais;	Número de ações integradas realizadas;	Realizar ações integradas em todos os municípios do Estado até 2030;	Firmar acordos de cooperação com prefeituras; Planejar ações itinerantes e educativas conjuntas; Integrar políticas públicas estaduais às ações do PROCON/AP;	Presidência / Coordenação Institucional / Gestores Municipais;	2026 2030

7.1 PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS

MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL

- Digitalização total de processos.
- Sistema integrado para fiscalização.
- Gestão do conhecimento e capacitação contínua.

PROCON DIGITAL AP

- App/porta! único: reclamações, acompanhamento, chat, WhatsApp.
- Triagem com IA e priorização automática.
- Audiências virtuais.

PROCONCILIA – Educação para o Consumo

- Educação financeira e prevenção ao superendividamento.
- Parcerias com escolas e comunidades.
- Base legal: Lei n.º 14.181/2021.

NÚCLEO DE SUPERENDIVIDAMENTO

- Atendimento especializado.
- Linha direta com concessionárias e bancos.
- Atendimento prioritário a idosos e mulheres em violência econômica.

NÚCLEO PARA EDUCAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

PROCON NAS ESCOLAS

- Cultura do consumo responsável desde a infância.
- Material didático, palestras e oficinas.

PROCON ITINERANTE

- Atendimento em bairros, áreas rurais e ribeirinhas.
- Parcerias com prefeituras e centros comunitários.

PROGRAMA ESCOLA DO CONSUMIDOR DO AMAPÁ

(Programa permanente de educação para o consumo consciente)

A implantação da Escola do Consumidor do Amapá inspira-se em experiências exitosas desenvolvidas por PROCONs e instituições públicas em âmbito nacional, que adotam programas permanentes de educação para o consumo como instrumento de prevenção de conflitos, fortalecimento da cidadania e promoção de relações de consumo mais justas e equilibradas.

Eixos temáticos:

- Direitos e deveres do consumidor
- Consumo consciente e sustentável
- Golpes digitais e comércio eletrônico
- Serviços essenciais (energia, água, telefonia)
- Superendividamento e crédito responsável

Escola do Consumidor nas Escolas

Como funciona:

- Parceria com a Secretaria de Educação
- Inserção do tema consumo consciente em atividades complementares
- Palestras, oficinas lúdicas e material didático simples

Exemplos de módulos:

- “Sou consumidor desde cedo”
- “Publicidade: o que é verdade?”
- “Dinheiro, crédito e escolhas”

Escola do Consumidor Digital

Ferramentas:

- Página dentro do PROCON DIGITAL AP
- Vídeos curtos, cartilhas digitais e quizzes
- Certificados simples de participação

Conteúdos rápidos:

- “5 direitos que todo consumidor precisa saber”
- “Como evitar golpes no WhatsApp”
- “O que fazer antes de comprar online”

Escola do Consumidor para Públicos Específicos

Trilhas temáticas:

- Consumidor Idoso: empréstimos, golpes, consignado
- Mulheres e consumo: violência econômica e superendividamento
- Consumidor PcD: acessibilidade e direitos
- Pequenos fornecedores: boas práticas e compliance
- Pode funcionar junto ao Núcleo de Superendividamento e ao PROCONCILIA.

8. PLANO DE MONITORAMENTO

O monitoramento, a avaliação e o controle do Plano Estratégico do PROCON-AP são etapas fundamentais para assegurar que as diretrizes definidas no planejamento se convertam em resultados concretos, mensuráveis e alinhados à missão institucional. Esses processos permitem acompanhar a execução das ações, avaliar o desempenho institucional e promover ajustes contínuos, garantindo eficiência, transparência e foco na defesa dos direitos do consumidor.

O monitoramento consiste no acompanhamento sistemático e contínuo da execução do plano de ação. No âmbito do PROCON-AP, ele deve ser realizado a partir de indicadores estratégicos previamente definidos para cada objetivo e ação, permitindo verificar o andamento das atividades, o cumprimento de prazos e a utilização dos recursos. Esse acompanhamento pode ser operacionalizado por meio de relatórios periódicos, painéis de indicadores e reuniões regulares do Comitê de Gestão do Plano Estratégico, responsável por consolidar informações, identificar alertas e apoiar a tomada de decisão.

A avaliação tem como finalidade analisar os resultados alcançados em relação às metas estabelecidas, verificando a efetividade das estratégias adotadas e o impacto das ações na melhoria dos serviços prestados à sociedade. No PROCON-AP, a avaliação deve considerar tanto aspectos quantitativos, como volume de atendimentos, tempo de resposta, número de acordos e fiscalizações realizadas, quanto aspectos qualitativos, como satisfação do cidadão, percepção institucional e melhoria da experiência do usuário. A avaliação periódica possibilita identificar boas práticas, fragilidades e oportunidades de aprimoramento, subsidiando a revisão de estratégias quando necessário.

O controle, por sua vez, está relacionado à capacidade institucional de corrigir desvios e garantir a aderência das ações ao planejamento estratégico. No PROCON-AP, o controle deve ser exercido por meio da comparação entre o planejado e o executado, da análise das causas de eventuais não conformidades e da adoção de medidas corretivas ou preventivas. Esse processo fortalece a responsabilização dos gestores, assegura maior rigor na execução das ações e contribui para o uso eficiente dos recursos públicos.

De forma integrada, o monitoramento, a avaliação e o controle devem ser compreendidos como processos contínuos e complementares, incorporados à rotina de gestão do PROCON-AP. A institucionalização desses mecanismos fortalece a cultura de gestão orientada a resultados, aprimora a capacidade de resposta do órgão frente às mudanças nas relações de consumo e reforça a transparência e a prestação de contas à sociedade.

Assim, ao estruturar de forma sistemática o monitoramento, a avaliação e o controle do Plano Estratégico, o PROCON-AP consolida uma gestão pública mais eficiente, responsável e alinhada às demandas sociais, garantindo que suas ações contribuam efetivamente para a proteção do consumidor, a promoção dos direitos humanos e o fortalecimento da confiança institucional.

9. GESTÃO ESTRATÉGICA

A gestão estratégica no PROCON é o elo fundamental entre o planejamento estratégico e os resultados efetivamente entregues à sociedade. O Plano Estratégico estruturado com o plano de ação, precisa de gestão estratégica para conduzir, coordenar e monitorar a execução das diretrizes estabelecidas, assegurando que o planejamento não permaneça apenas como um documento formal, mas se traduza em práticas concretas no cotidiano institucional. Nesse contexto, destaca-se a importância da institucionalização e permanência de um Comitê de Gestão do Plano Estratégico, responsável por acompanhar, articular e orientar a execução das ações previstas, garantindo continuidade e alinhamento ao longo do tempo.

A gestão estratégica do PROCON pode ser realizada a partir do desdobramento do planejamento em rotinas regulares de gestão, integrando os objetivos estratégicos às atividades operacionais das áreas de atendimento, mediação, conciliação, fiscalização e educação para o consumo. Esse processo exige clareza de papéis e responsabilidades, com a definição de gestores responsáveis por cada objetivo estratégico, além da incorporação das metas e indicadores à rotina de trabalho das equipes, permitindo que cada setor compreenda sua contribuição direta para os resultados institucionais.

Outro aspecto central da gestão estratégica é o acompanhamento sistemático da execução do planejamento. A realização de reuniões periódicas do Comitê de Gestão do Plano, a análise contínua dos indicadores estratégicos e a elaboração de relatórios de monitoramento permitem identificar avanços, dificuldades e desvios, viabilizando ajustes oportunos nas ações e estratégias. Esse acompanhamento estruturado fortalece a tomada de decisão baseada em evidências, aumenta a eficiência administrativa e contribui para a resolutividade da atuação do PROCON.

A gestão estratégica também se concretiza na articulação entre planejamento, pessoas e processos. A padronização de fluxos, a modernização dos processos administrativos, o uso de tecnologias digitais e a qualificação contínua das equipes devem ser conduzidos como ações permanentes, alinhadas às prioridades estratégicas definidas. Nesse sentido, o planejamento orienta decisões sobre investimentos, alocação de recursos e priorização de projetos institucionais, fortalecendo a integração entre áreas e reduzindo retrabalho.

Além disso, a gestão estratégica deve ser participativa e orientada à aprendizagem institucional. A manutenção de espaços formais de diálogo, como oficinas internas de avaliação, reuniões ampliadas e mecanismos de gestão do conhecimento, contribui para o envolvimento das lideranças e das equipes no acompanhamento dos resultados. A valorização de boas práticas e o registro sistemático das experiências fortalecem a continuidade administrativa e a sustentabilidade das ações estratégicas ao longo do tempo.

Por fim, a gestão estratégica do PROCON, realizada a partir do planejamento, reforça a transparência e a prestação de contas à sociedade. A divulgação periódica dos resultados do Plano Estratégico, o acompanhamento público das metas e a avaliação dos impactos das ações fortalecem a credibilidade institucional e reafirmam o compromisso do órgão com a defesa dos direitos do consumidor, o acesso à justiça e a eficiência da gestão pública. Dessa forma, a gestão estratégica consolida-se como instrumento essencial para garantir que o planejamento estratégico produza efeitos concretos, mensuráveis e duradouros na melhoria das relações de consumo e na proteção do consumidor.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais do Plano Estratégico do PROCON-AP reafirmam o compromisso institucional com a consolidação de uma atuação pública moderna, eficiente e orientada à proteção dos direitos do consumidor. O conjunto de objetivos estratégicos definidos evidencia uma visão integrada da gestão, que reconhece o cidadão como eixo central da atuação do órgão e valoriza a mediação administrativa, a transparência e o acesso à justiça como instrumentos essenciais para o fortalecimento das relações de consumo no Estado do Amapá.

A perspectiva da sociedade demonstra que o PROCON-AP assume um papel estratégico na redução das desigualdades, na ampliação do acesso aos serviços públicos e na promoção da educação para o consumo consciente, especialmente diante dos desafios contemporâneos relacionados ao superendividamento, ao consumo digital e às práticas abusivas complexas. O alinhamento explícito aos Direitos Humanos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável reforça a natureza social da atuação do órgão e sua contribuição para a dignidade, a cidadania e a justiça social.

No âmbito dos processos internos, o Plano reconhece a necessidade de modernização, padronização e integração das atividades institucionais como condição para elevar a resolutividade, reduzir a judicialização e fortalecer a segurança jurídica. A adoção de soluções digitais, o uso estratégico de dados para a fiscalização e a melhoria da comunicação interna configuram-se como pilares para uma gestão mais ágil, eficiente e orientada por evidências.

A perspectiva de aprendizado e crescimento evidencia que pessoas, conhecimento e tecnologia são ativos estratégicos indispensáveis para a sustentabilidade institucional. O investimento contínuo na capacitação das equipes, na gestão do conhecimento e na estruturação de núcleos especializados fortalece a capacidade técnica do PROCON-AP e assegura maior continuidade administrativa, mesmo diante de cenários de rotatividade e restrições operacionais.

Por sua vez, a perspectiva financeira reforça a importância da eficiência no uso dos recursos públicos, do fortalecimento da execução das sanções administrativas e da ampliação de parcerias institucionais como mecanismos para garantir autonomia, sustentabilidade e melhores condições de trabalho. Essa abordagem contribui para maximizar o impacto social das ações do PROCON-AP e para assegurar a viabilidade de longo prazo das políticas de defesa do consumidor.

O Plano Estratégico do PROCON-AP é um instrumento orientador da gestão pública, capaz de articular objetivos, estratégias e ações de maneira integrada e coerente com a realidade institucional e as demandas da sociedade. Sua efetividade dependerá da execução contínua, do monitoramento sistemático e do engajamento das lideranças e equipes, consolidando o PROCON-AP como uma instituição acessível, resolutiva, transparente e comprometida com a defesa do consumidor e o fortalecimento da cidadania no Estado do Amapá.

11. REFERÊNCIAS

- 1.AMAPÁ (Estado). Lei Ordinária n.º 687, de 07 de junho de 2002.** Institui o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, cria o Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá – PROCON/AP, o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor e o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Amapá, Amapá, 07 jun. 2002.
- 2.AMAPÁ (Estado). Lei Ordinária n.º 666, de 08 de abril de 2002.** Institui o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, cria o Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá – PROCON/AP, o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor e o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Amapá, Amapá, 08 abr. 2002. Revogada pela Lei n.º 687, de 07 de junho de 2002.
- 3.BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília: Senado Federal, 1988.
- 4.BRASIL.Código de Defesa do Consumidor: Lei n.º 8.078,** de 11 de setembro de 1990.
- 5.BRASIL. Decreto n.º 7.962, de 15 de março de 2013.** Regulamenta dispositivos do Código de Defesa do Consumidor relativos ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e outros mecanismos de proteção previstos no CDC.
- 6.BRASIL. Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.** Dispõe sobre a ação civil pública para a proteção de interesses difusos e coletivos, instrumento utilizado pelos PROCONs e Ministério Público em defesa do consumidor.
- 7.BRYSON, John. Planejamento estratégico para organizações públicas.** Porto Alegre: Bookman, 2011.
- 8.CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- 9.Gestão Escolar e Políticas Educacionais.** KAPLAN, Robert; NORTON, David. A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- 10. ONU. Organização das Nações Unidas.** Agenda 2030 e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS. Nova York, 2015. Gestão Estratégica, Planejamento e Governança

12. FICHA TÉCNICA

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON AMAPÁ. Plano Estratégico 2026– 2030. Edição 2026, Macapá – AP: PROCON, 2026.

MATHEUS COSTA PINTO

Presidente

COMITÊ PROCON

Marlene Rafaela da Silva dos Santos
Meryzangela Lobato Pinheiro Duarte
André Luis Barbosa Costa Junior
Goreth Castelo Nascimento
Lana Cristina da Conceição Silva
Marta Magave de França

CONSULTORAS ESAP

Luzete Góes Ferreira
Caroline Dandara Picanço Souza

REVISÃO

Luzete Góes Ferreira
Caroline Dandara Picanço Souza

EDITORAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

Caroline Dandara Picanço Souza

13. APÊNDICE

DIÁRIO OFICIAL

• Nº 8.600

Segunda-Feira, 23 de Fevereiro de 2026

Art. 2º - Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação com data retroativa a 19/02/2026.

Macapá-AP, 23 de fevereiro de 2026

(Assinado eletronicamente)
ELDREN SILVA LAGE
Diretor-Presidente/HEMOAP
Decreto n.º 013/2023

Protocolo 138514

PORTARIA N.º 015/2026 - GAB/HEMOAP

O Diretor Presidente do Instituto de Hematologia e Hemoterapia do Amapá - HEMOAP, nomeado pelo Decreto n.º 013 de 02 de janeiro de 2023, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 33 do Decreto Estadual n.º 5.519, de 09 de dezembro de 1997 que aprovou o Estatuto do Instituto de Hematologia e Hemoterapia do Estado do Amapá - HEMOAP.

RESOLVE:

Art. 1º - Designar os servidores abaixo, sobre a presidência da primeira, para comporem a comissão especial de elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, visando à **"Contratação de empresa especializada em serviços de manutenção preventiva e corretiva (com reposição de peças) de centrais de ar-condicionado"**, para atender o Instituto de Hematologia e Hematologia do Amapá - HEMOAP.

- HELLEN TAYANA OLIVEIRA BITENCOURT;
- ANTONIO CARLOS DE ALMEIDA PEREIRA NETO;
- NATANAEL DA SILVA BRITO.

Art. 2º - Determinar que a comissão apresente o Estudo Técnico Preliminar - ETP em 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Macapá-AP, 23 de fevereiro de 2026.

(Assinado eletronicamente)
ELDREN SILVA LAGE
Diretor-Presidente/HEMOAP
Decreto n.º 013/2023

Protocolo 138522

Junta Comercial do Amapá

PORTARIA N.º 025/2026 - JUCAP DE 23 DE FEVEREIRO DE 2026.

O Presidente da Junta Comercial do Estado do Amapá, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 23, inciso I, da lei n.º 8.934/94, art. 29 da Lei 2.297/2018 e art.10, inciso XVIII do Regimento Interno da JUCAP, aprovado pela Resolução n.º 006 de 26/07/2018 da JUCAP, e tendo vista a Programação de Férias/2026.

Resolve,

Art.1º- Por necessidade de serviços, suspender o gozo de

férias dos servidores abaixo relacionados programadas em mapa de programação de férias 2026.

SERVIDOR	EXER.	AGENDAMENTO	USUFRUTO
ADRIANA DASILVA PIMENTEL	2026	03.03 a 01.04.2026	Data não programada
EVALDO PATRICK DE FARIAS ATAÍDE	2026	02.02 a 03.03.2026	Data não programada
HELÍLIA COSTA GOES	2026	05.01 a 03.02.2026	Data não programada
OLIVIA ROJANSKI ARAÚJO	2026	02.03 a 31.03.2026	Data não programada

Art.3º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a contar de 02.01.2026.

Alberto Samuel Alcolumbre Tobelem
Presidente/JUCAP

Protocolo 138507

Instituto de Defesa do Consumidor

PORTARIA N.º 011/2026 - PROCON/AP, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2026

Aprova o Plano Estratégico do Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá - PROCON, para o período de 2026 a 2030.

O DIRETOR-PRESIDENTE DO INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO AMAPÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto n.º 1332, de 16 de fevereiro de 2023;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar a gestão por meio de ações de curto, médio e longo prazo, com o objetivo de conferir constância ao propósito institucional e ampliar a capacidade de resposta do PROCON;

CONSIDERANDO a necessidade de disseminar a missão, a visão, os valores, os objetivos estratégicos e as iniciativas institucionais, de modo a promover o comprometimento com o Planejamento Estratégico;

RESOLVE:

Art. 1º Fica **APROVADO** o Plano Estratégico do Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá - PROCON, para o período de 2026 a 2030.

Art. 2º O Plano Estratégico, as iniciativas dele decorrentes e os respectivos resultados serão monitorados, avaliados e revistos periodicamente, com o objetivo de identificar, antecipar estratégias e necessidades institucionais.

Parágrafo único. O monitoramento a que se refere o caput deste artigo será realizado pelo **Comitê de Gestão Estratégica**, sob a **presidência da Chefia de Gabinete**.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Macapá-AP, 23 de fevereiro de 2026.

MATHEUS COSTA PINTO
Diretor-Presidente do PROCON/AP
Decreto n.º 1332/2023

Protocolo 138524