

## **NOME DO SERVIÇO OFERECIDO**

Serviço de Proteção, Defesa e Orientação ao Consumidor (PROCON).

## **PRINCIPAIS REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

02 cópias dos documentos pessoais do reclamante (consumidor);

02 cópias do comprovante de residência para comprovar que o reclamante reside no Município de Guaxupé;

02 cópias de toda a documentação necessária para que a reclamação seja registrada pelo PROCON;

O consumidor será informado do tipo de atendimento que será realizado. Somente serão atendidas as reclamações decorrentes de relações de consumo. Tal comunicação é necessária pois há casos de consultas que são englobadas pela lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Para estes casos, não há previsão para atendimento.

## **PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Ao atender o consumidor, este será orientado quanto ao questionamento apresentado, onde terá suas dúvidas esclarecidas.

Se for necessário, será feita a abertura do Processo Administrativo contendo o registro da reclamação do consumidor, que será formalizada com os demais documentos, organizadas e os fornecedores serão autuados.

Anexados os documentos, a reclamação será enviada ao fornecedor por correio.

Havendo resposta e resolvida a questão, o processo é arquivado e considerado como resolvido. Não havendo resposta, ou caso haja qualquer inconsistência, haverá designação de audiência para tentativa de conciliação e esclarecimentos, onde todas as partes são convocadas a comparecer em data e hora previamente agendadas

Nesta audiência, a Diretora do PROCON faz a mediação entre as partes. Havendo composição e sendo improcedente a reclamação, o processo será arquivado. Não havendo composição e sendo procedente, o processo é remetido para decisão, sendo aplicada a penalidade fundamentada pela lei 8078/90 e pelo decreto nº 2181/1997.

Em hipóteses de recurso, o processo é remetido para que a Procuradora-Geral o julgue.

Sendo mantida a penalidade, a empresa é intimada para o cumprimento da obrigação ou para interposição de recurso.

Na hipótese onde o recurso da empresa seja julgado procedente, a multa será retirada e o processo arquivado

Em uma segunda etapa, sendo concluído o processo, vencido todos os prazos e recursos e havendo aplicação de sanção de multa, após a tramitação, a empresa será notificada para pagamento da multa.

Efetuando o pagamento, o processo será arquivado e o valor da multa depositado na conta do "Fundecon".

Caso não haja pagamento espontâneo, o valor é inscrito na dívida ativa do município. Havendo o pagamento, será procedida a baixa no sistema. Sem pagamento, haverá o ajuizamento de ação de execução fiscal por parte da Procuradoria do Município.

### **PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O prazo para a resposta inicial é de 20 a 30 dias, dependendo do tipo de reclamação.

### **OUTRAS INFORMAÇÕES A RESPEITO DO SERVIÇO**

São realizadas ações pontuais acerca de educação financeira em portas de bancos, escolas, associações de bairros e conselhos de representação, bem como análise de documentos mediante solicitação do consumidor.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Será presencial para atendimentos, havendo também a possibilidade de serviços informativos através de redes sociais, TV e rádio, ou através de palestras e cursos.

Será prestado por telefone em casos onde houver disponibilidade da empresa de canais exclusivos de atendimento ao PROCON.

### **LOCAIS E FORMAS PARA QUE O USUÁRIO APRESENTE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Presencialmente, na sede do PROCON, localizada na Rua Mancini, nº 117 – Centro, e-mail, [proconminas@gmail.com](mailto:proconminas@gmail.com) ou whatsapp: (35)98722-9552.

### **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

Idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo, deficientes e pessoas com Transtorno de Espectro Autista.

### **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO**

Presencialmente, de 5 a 10 minutos.

Remotamente, em até 01 dia.

### **MECANISMOS E FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM USUÁRIO**

Através de telefone, whatsapp e redes sociais.

### **PROCEDIMENTOS PARA RECEBIMENTO E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Protocolo presencial. A resposta será enviada via correio ou por e-mail.

### **MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO**

Por telefone ou e-mail.