

Carta de Serviços DECRETO Nº 10.923, DE 31 DE OUTUBRO DE 2025.

Objetivo: informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Finalidades e competências legais	O PROCON Regional tem por finalidade a proteção e defesa dos direitos do consumidor, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), bem como Lei Municipal 4435/2011 (Cria o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor) atuando na mediação e solução de conflitos de consumo, orientação aos consumidores e fornecedores, fiscalização do cumprimento das normas de defesa do consumidor e aplicação de medidas administrativas, podendo instaurar processos administrativos, emitir notificações, realizar audiências de conciliação e promover ações educativas.
Endereço da sede da Administração e da Secretaria	Rua Lassance Cunha, nº 82, Centro
Relação de serviços prestados	Atendimento preliminar e orientação ao consumidor; Abertura de reclamações administrativas; Mediação e conciliação entre consumidor e fornecedor; Notificação de fornecedores para apresentação de defesa ou solução da demanda; Acompanhamento de processos administrativos; Realização de ações educativas e preventivas sobre relações de consumo; Encaminhamentos ao Ministério Público, Delegacia de Polícia ou demais órgãos quando necessário. Todos os serviços prestados seguem os princípios da Lei 8.078/90, da Lei 13.460/2017, do Decreto 10.923/2021 e Lei Municipal 4435/2011.
Público-alvo;	Consumidores e fornecedores que integram as relações de consumo, conforme definição do art. 2º e art. 3º do Código de Defesa do Consumidor
Forma de prestação do serviço;	O atendimento é prestado de forma presencial na sede do PROCON Regional.
Principais etapas para a prestação do serviço	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento inicial e relato da demanda. 2. Análise preliminar e definição do procedimento adequado. 3. Abertura da reclamação e registro no sistema. 4. Notificação do fornecedor, quando necessário. 5. Realização de audiência de conciliação ou tentativa de acordo. 6. Encaminhamento de resposta ao consumidor. 7. Acompanhamento até encerramento administrativo. 8. Caso não haja solução, orientação sobre outras formas de defesa (Judiciário, MP, etc.).
Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;	horário de funcionamento do PROCON Regional é de 08:00 às 17:00. Para maior comodidade, recomendamos o agendamento prévio através do app Procon Formiga, ou pelo whatsapp (037)98418-7807.
Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;	Documentos pessoais (RG, CPF); Comprovante de residência; Nota fiscal, contrato, ordem de serviço, prints, faturas ou outros documentos que comprovem a relação de consumo; Informações detalhadas sobre a reclamação.
Previsão de tempo de espera para atendimento;	Aproximadamente 30 minutos, podendo variar conforme demanda e complexidade do atendimento, desde que tenha sido feito agendamento prévio
Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;	O prazo varia de acordo com o tipo de atendimento. A resolução pode ser imediata, porém quando há notificação ao fornecedor, o prazo para resposta é de até 30 dias, conforme práticas administrativas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.
As prioridades de atendimento;	Idosos (Lei 10.741/2003); Pessoas com deficiência (Lei 13.146/2015); Gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo (Lei 10.048/2000); Demandas urgentes relativas à saúde, segurança ou serviços essenciais
Mecanismos de comunicação com o usuário;	Telefone fixo: (37) 3329-1830; Telefone móvel / WhatsApp: (37) 98418-7807; Atendimento presencial na sede: Rua Lassance Cunha, nº 82, Centro; Aplicativo Procon Formiga.
Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;	Consulta presencial, diretamente na unidade do PROCON Regional; Contato telefônico, pelos números disponibilizados para atendimento ao público.

Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	Presencialmente, na sede do PROCON Regional, durante o horário de expediente; Telefone fixo ou móvel/WhatsApp, disponibilizados ao público.
Os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recebimento da manifestação (presencial, telefone, WhatsApp ou e-mail). 2. Registro formal da demanda no sistema interno, garantindo rastreabilidade. 3. Análise pela coordenação do PROCON, verificando pertinência, urgência e necessidade de providências. 4. Devolutiva ao cidadão, com orientação, esclarecimentos ou informações sobre medidas adotadas. 5. Adoção de providências administrativas, quando necessário, como melhoria de processos, reorientação de servidores ou encaminhamento a setores responsáveis.

Iara Regina de Faria
PROCON REGIONAL