

PROCON

Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

CARTA DE SERVIÇO
AO USUÁRIO

2019



1 Apresentação da Carta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Funciona como um poderoso instrumento de cidadania pois, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, poderoso mecanismo de indução da melhoria de gestão das organizações, com a função em detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216>>. Acesso em: 27 jun. 2019.

2 O PROCON

A Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-JP, desenvolve a harmonia nas relações de consumo. O Procon-JP foi criado através de decreto nº 3.779, e foi instalado em 15 de março de 1999. São atribuições do Procon-JP a fiscalização e o controle da produção, da industrialização, da distribuição, da publicidade de bens ou de serviços e do mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação do meio ambiente e do bem-estar do consumidor.

As ações da secretaria são normatizadas pelas legislações que protegem o direito do consumidor no Brasil, como o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, e o Decreto 2.181, de 20 março de 1997. Além de fiscalizar, atua também na área de educação do consumidor e do fornecedor, com projetos como Educação para o Consumo.

A sigla PROCON é referente à fundação Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor, uma instituição destinada a proteção, orientação, ajuda e defesa consumidor. O PROCON informa os direitos, defende e fiscaliza as relações de consumo entre consumidor e fornecedor em geral.

FINALIDADES

O PROCON-JP tem o dever essencial de ajudar os consumidores nas relações com os fornecedores, garantindo que seus direitos sejam respeitados. Dessa forma, desempenhado importante papel social por manter um relacionamento próximo dos consumidores, o que lhe faz ter grande credibilidade junto à população.

Entre as suas atribuições, o Procon-JP pode aplicar penalidades administrativas aos fornecedores que violem as normas de proteção ao consumidor, mas sua característica principal é a de garantir uma harmonização na relação jurídica de consumo.

Muitas das queixas encaminhadas pelos consumidores são resolvidas no ato do atendimento. Quando a empresa não soluciona o caso imediatamente/amigavelmente, pode-se formalizar a reclamação, que é um processo administrativo. Nesse caso, a empresa é notificada, podendo ser designada uma audiência que contará com a presença das partes envolvidas, na oportunidade em que o órgão intermediará a composição do conflito de acordo com leis vigentes.

Como a ação dos órgãos de defesa do consumidor é independente, se o consumidor registrar sua reclamação junto ao Procon-JP

e também no poder judiciário, isso não implica no encerramento automático de nenhuma das demandas, cabendo a adoção das providências cabíveis no âmbito da competência de cada órgão.

OBJETIVOS

Constituem objetivos permanentes do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, dentre outros:

- Planejar, elaborar, prover, coordenar e executar a Política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor.
- Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias, sugestões apresentadas pelos consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de interesse público e privado.
- Fiscalizar a qualidade dos bens de serviço oferecidos ao mercado de consumo.
- Ajuizar as ações judiciais competentes para defesa de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.
- Fiscalizar a publicidade dos produtos e serviços com o fim de coibir a propaganda enganosa ou abusiva.
- Desenvolver palestras, feiras, debates e seminários, além de outras atividades que visem a educação do consumidor.
- Colocar a disposição dos consumidores mecanismo que possibilitem informar os menores preços dos produtos básicos;
- Expedir notificação aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores;

Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso ao serviço.

→ PROCON SEDE

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO E/OU DOCUMENTOS	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Serviço de fiscalização no local da ocorrência ou por hora marcada.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Atendimento preliminar.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

Abertura de reclamação.	Identidade e CPF; Comprovante de Residência; Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc. Uma reclamação poderá ser aberta pelo próprio consumidor ou por terceiros através de procuração simples.	Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Linha direta.		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
<i>HOT LINE</i>		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

			nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			
Pesquisa.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
0800 – (0800083-2015)		Telefônico	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Treinamentos.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

			nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			
Cursos.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
TAC – (termo de Ajustamento de Conduta).		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Abertura de reclamação. (Conciliação, coletiva, administrativa e etc).	Identidade e CPF; Comprovante de Residência; Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc.	Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei	Av. Dom Pedro I, 473, Centro, João Pessoa	Das 08h às 17h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

	Uma reclamação poderá ser aberta pelo próprio consumidor ou por terceiros através de procuração simples.		nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			
Atendimento Eletrônico (http://proconjp.pb.gov.br/)		Eletrônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Online.		15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

 **MP PROCON**

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO E/OU DOCUMENTOS	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Atendimento preliminar.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Parque Solon de Lucena, 300, centro João Pessoa	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Abertura de reclamação.	Identidade e CPF; Comprovante de Residência; Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc. Uma reclamação poderá ser aberta pelo próprio consumidor ou por terceiros através de procuração simples.	Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Parque Solon de Lucena, 300, centro João Pessoa	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Linha direta.		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei	Parque Solon de Lucena, 300, centro João Pessoa	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as

			nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			demandas são de outras cidades.
<i>HOT LINE</i>		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Parque Solon de Lucena, 300, centro João Pessoa	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Pesquisa.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Parque Solon de Lucena, 300, centro João Pessoa	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
0800 – (0800083-2015)		Telefônico	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Parque Solon de Lucena, 300, centro João Pessoa	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

→ PROCON UNIPÊ

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO E/OU DOCUMENTOS	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Atendimento preliminar.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Br 230 – Km 22, água fria – Cep: 58053-000, João Pessoa - PB	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Abertura de reclamação.	Identidade e CPF; Comprovante de Residência; Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc. Uma reclamação poderá ser aberta pelo próprio consumidor ou por terceiros através de procuração simples.	Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Br 230 – Km 22, água fria – Cep: 58053-000, João Pessoa - PB	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Linha direta.		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei	Br 230 – Km 22, água fria – Cep: 58053-000, João Pessoa - PB	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as

			nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			demandas são de outras cidades.
HOT LINE		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Br 230 – Km 22, água fria – Cep: 58053-000, João Pessoa - PB	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Pesquisa.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Br 230 – Km 22, água fria – Cep: 58053-000, João Pessoa - PB	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
0800 – (0800083-2015)		Telefônico	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Br 230 – Km 22, água fria – Cep: 58053-000, João Pessoa - PB	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

 **PROCON NASSAU**

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO E/OU DOCUMENTOS	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Atendimento preliminar.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Amazonas, Bairro dos Estados, bloco de práticas jurídicas	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Abertura de reclamação.	Identidade e CPF; Comprovante de Residência; Comprovante da relação de consumo: nota fiscal, ordem de serviço, fatura, contrato, protocolos, etc. Uma reclamação poderá ser aberta pelo próprio consumidor ou por terceiros através de procuração simples.	Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Amazonas, Bairro dos Estados, bloco de práticas jurídicas	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Linha direta.		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de	Av. Amazonas, Bairro dos Estados, bloco de práticas jurídicas	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as

			60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			demandas são de outras cidades.
<i>HOT LINE</i>		Telefônico.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Amazonas, Bairro dos Estados, bloco de práticas jurídicas	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
Pesquisa.		Presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Amazonas, Bairro dos Estados, bloco de práticas jurídicas	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.
0800 – (0800083-2015)		Telefônico	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Av. Amazonas, Bairro dos Estados, bloco de práticas jurídicas	Das 08h às 12h – 14h às 18h	15 dias para demandas de João Pessoa e 30 dias quando as demandas são de outras cidades.

