



PROCON



O QUE É O SERVIÇO?

Proteção e Defesa das Relações Consumeristas.



QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO?

Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, que se amolde ao conceito de consumidor, nos termos do Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que tenha adquirido ou utilizado produto ou serviço para consumo final (CDC, Art. 3º), e que tenha sofrido lesão aos seus direitos básicos (CDC, Art. 6º).

QUEM PODE RETIRAR?

Consumidor ou procurador com procuração.



ETAPAS DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS SIMPLES CONSULTA

Trata-se de uma consulta sobre uma hipótese levada pelo consumidor, em que uma orientação encerra o atendimento.

TRIAGEM

O consumidor comparece ao Procon e na recepção, é feito um pré-atendimento, com o cadastramento dos seus dados e do fornecedor no sistema "Sindec".

ATENDIMENTO

Após a triagem, o usuário é encaminhado ao setor de atendimento por ordem de cadastro e/ou preferência legal, onde é feita a consulta junto ao atendente que encerrará o atendimento.

ATENDIMENTO PRELIMINAR

Trata-se de um atendimento em que ocorre a resolução da demanda de imediato, via contato telefônico ou expectativa de breve solução.

PARA QUE SERVE?

- Dar celeridade ao atendimento;
- Evitar a formalização de um procedimento mais burocrático;
- Permitir soluções mais rápidas;
- Criar oportunidades de soluções dos conflitos de consumo.

TRIAGEM

O consumidor comparece ao Procon e na recepção, é feito um pré-atendimento, com o cadastramento dos dados do consumidor e do fornecedor no sistema "Sindec".

ATENDIMENTO

Após a triagem, o usuário é encaminhado ao setor de atendimento, por ordem de cadastro e/ou preferência legal, onde é feito contato telefônico ou via e-mail com o fornecedor, concedendo-lhe o prazo de, no máximo, dez (10) dias para resolução da demanda.



CIP (CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR)

A CIP é o Instrumento preliminar ao Processo Administrativo.

PARA QUE SERVE?

- Desburocratizar o atendimento;
- Permitir soluções mais rápidas;
- Criar oportunidades de soluções dos conflitos de consumo.



TRIAGEM

O consumidor comparece ao Procon e na recepção, é feito um pré-atendimento, com o cadastramento dos dados do consumidor e do fornecedor no sistema “*Sindec*”.

ATENDIMENTO

Após a triagem, o usuário é encaminhado ao setor de atendimento, por ordem de cadastro e/ou preferência legal, onde é encaminhada uma carta ao fornecedor, concedendo-lhe o prazo de, no máximo, vinte (20) dias para resposta, oportunizando a resolução do problema sem a instauração de reclamação.

ABERTURA DIRETA DE RECLAMAÇÃO

Resolução para casos específicos, conforme a política de atendimento do órgão.

HIPÓTESES

Não atendimento habitual da CIP;

Evitar que o Procon se transforme no SAC do(s) fornecedor(es);

Casos cuja complexidade ou urgência exijam audiência imediata.

TRIAGEM

O consumidor comparece ao Procon e na recepção, é feito um pré-atendimento, com o cadastramento dos dados do consumidor e do fornecedor no sistema “*Sindec*”.

ATENDIMENTO

Após a triagem, o usuário é encaminhado ao setor de atendimento, por ordem de cadastro e/ou preferência legal, onde é aberta diretamente a reclamação quando a complexidade ou urgência da demanda exija audiência imediata ou quando o fornecedor, pelo histórico de reclamações, não atende ao órgão Consumerista, fazendo do mesmo seu SAC externo de reclamações ou ainda pelo não atendimento da CIP.

AUDIÊNCIAS

As AUDIÊNCIAS configuram:

Atuação estratégica;

Expressão da autoridade e credibilidade do órgão Procon/SM;

Preocupações a compartilhar;

Efetividade e qualidade dos acordos;

Apresentação da Defesa;

Alteração na classificação das reclamações quando o Acordo é posteriormente descumprido.



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

É o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores.

A RECLAMAÇÃO PODE SER:

FUNDAMENTADA;

FUNDAMENTADA ATENDIDA;

FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA. FISCALIZAÇÃO

É a atuação do Procon enquanto no exercício do seu poder de polícia, quando da ocorrência de lesão ou ameaça ao direito do consumidor, cujas ações consistem na lavratura de:

Autos de Constatação;

Auto de Apreensão;

Auto de Inutilização;

Auto de Infração;



Decisões Administrativas;
Sanções.



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos pessoais;
Comprovante de Residência;
Documentos comprobatórios dos fatos alegados (Ex.: ordem de serviço de produto viciado encaminhado à assistência técnica ou faturas com valores cobrados indevidamente).



FORMAS DE ACESSO

O Procon Municipal de São Mateus atende de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h ao público externo.

Endereço: Rua Barão dos Aimorés – 202. São Mateus, Espírito Santo.

Telefones: (27) 3767-8971; (27) 3767-8936; (27) 3763-1069; (27) 3767-8561

E-mail: procon@saomateus.es.gov.br e proconsmatendimento@gmail.com



VALOR DO SERVIÇO

Sem custo ao consumidor para reclamar.

PRAZOS ESTIMADOS

Atendimento de Simples Consulta: Resposta durante o atendimento;

Atendimento Preliminar: máximo 10 (dez) dias;

Retorno de CIP (resposta ao consumidor): 20 (vinte) dias;

Realização de Audiência: prazo de 30 (trinta) dias.

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

O atendimento com prioridades legais é feito no momento da triagem efetuada na recepção, onde o próprio Sistema “Sindec” destaca a prioridade de atendimento;

Após a triagem, efetuada na recepção, o atendimento realizado tem duração de, no mínimo, 30 (trinta) minutos;

O Procon/SM atende com servidores devidamente treinados pelo Procon Estadual;

Há reuniões quinzenais para debate acerca das demandas mais complexas ocorridas no setor de atendimento;

Os funcionários são orientados a agirem com urbanidade e eficiência, nos moldes do Estatuto dos Servidores Municipais;

O Procon/SM conta em sua sede com a acessibilidade física, atendendo os preceitos do Estatuto da Pessoa com Deficiência e da Lei de Improbidade, entre outras;

Propositura de Ações Cíveis Públicas visando a reparação de danos coletivos aos consumidores.

Os mecanismos utilizados pelo Procon para receber e responder manifestações de usuários OU consultar o andamento de processos pode ser realizado pessoalmente OU através dos telefones de contato OU por meio de e-mail para o Procon/SM;



Mecanismos de comunicação com o usuário do Procon/SM:

Telefones: (27) 3767-8971; (27) 3767-8936; (27) 3763-1069; (27) 3767-8561

E-mail: proconsmatendimento@gmail.com.