



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM

SUMÁRIO

Apresentação.....	2.
Missão.....	2.
Visão 2020.....	2.
Valores.....	2.
Para que serve o PROCON/AM.....	3.
Competências do PROCON/AM.....	4.
Formas de atendimento ao consumidor.....	7.
Atendimento presencial.....	7.
Endereços e horários de atendimento.....	7.
Atendimento Eletrônico.....	7.
Consumidor.gov.br.....	7.
Central 0800-092-1512.....	8.
Outros setores do PROCON/AM.....	8.
Setor de Protocolo.....	8.
Departamento de Atendimento ao Consumidor.....	8.
Departamento de Fiscalização.....	8.
Departamento Jurídico.....	8.
Ouvidoria.....	9.
Outros serviços oferecidos pelo PROCON/AM.....	9.
Documentação necessária para formalizar sua reclamação.....	10.
Outros projetos.....	11.
Compromissos.....	11.





INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON/AM

É uma autarquia integrante da administração indireta do Poder Executivo, com personalidade jurídica de direito público interno, possuidora de autonomia técnica, administrativa e financeira, vinculada à Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania, com sede e foro na cidade de Manaus. Tem por objetivo garantir o equilíbrio nas relações de consumo, protegendo e defendendo os interesses dos consumidores amazonenses.

MISSÃO

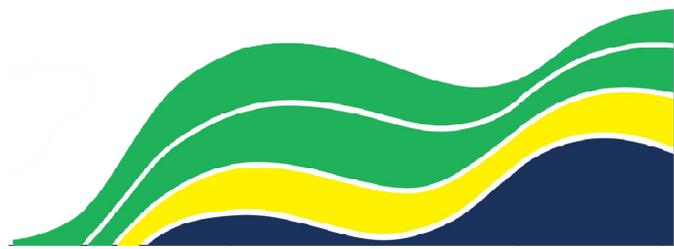
Desenvolver políticas públicas destinadas a proteger e educar para o consumo consciente, harmonizando as relações por meio de orientação permanente a consumidores e fornecedores, com excelência no atendimento.

VISÃO 2020

Ser referência na implantação de soluções dinâmicas e inovadoras, aptas a dirimir conflitos de consumo, por meio de atendimento integrado e humanizado.

VALORES

Ética - Transparência - Comprometimento - Integração - Resolutividade



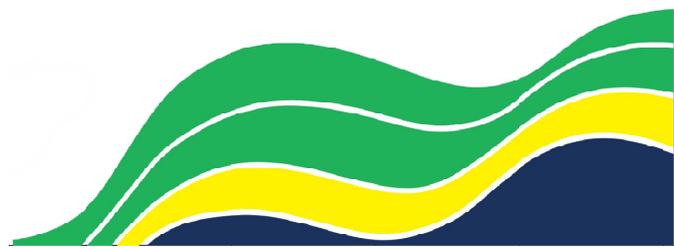


PARA QUE SERVE O PROCON/AM

O PROCON/AM serve para dar assistência ao Governador do Estado do Amazonas na formulação da Política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, bem como orientar consumidores e fornecedores com o intuito de garantir que haja equilíbrio e respeito nas relações estabelecidas entre eles. Dentre inúmeras atribuições, compete ao Órgão fiscalizar o efetivo cumprimento da legislação vigente, podendo aplicar penalidades administrativas àqueles que de alguma forma venham a violar os direitos consumeristas.

Muitas das reclamações recebidas pelo Instituto são resolvidas durante o atendimento preliminar e não chegam sequer a integrar um processo administrativo, fato que faz com que o PROCON tenha uma grande credibilidade junto à população. Por outro lado, quando as denúncias não são solucionadas de forma imediata, o Órgão promove uma audiência conciliatória e notifica as partes para que prestem esclarecimentos e tentem dirimir o problema de forma amigável, tudo de acordo com os mandamentos insculpidos no Decreto Federal nº 2.181/97 e na Lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

Sendo o direito do consumidor um assunto tutelado por instituições de diferentes esferas, o cidadão que se sentir prejudicado poderá acionar tanto o PROCON (esfera administrativa) quanto o Poder Judiciário, hipótese em quem cada uma das demandas seguirá um rito próprio de acordo com as competências atribuídas especificamente a cada um dos Órgãos, consoante previsão do artigo 56 da Lei nº 8.078/90 combinado com o art. 18 do Decreto nº 2.181/97.





COMPETÊNCIAS DO PROCON/AM

De acordo com a Lei Delegada nº 125 de 01/11/2019, compete ao PROCON/AM:

I - Assessorar o Governo do Estado na formulação e condução da política estadual de orientação, proteção e defesa do consumidor, bem como planejar, elaborar, propor, coordenar e executar no âmbito do Estado a proteção e defesa do consumidor;

II - Desenvolver atividade de cooperação técnica e financeira com órgãos da União, Distrito Federal, estados, municípios e entidades privadas, mediante avençamentos na forma da legislação pertinente;

III - Receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

IV - Informar, orientar, conscientizar e motivar o consumidor através de atividades educativas e por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - Funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência e, admissibilidade dos recursos, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990, pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20/03/1997, e pelas legislações Complementares Municipal, Estadual e Federal;

VI - Elaborar, manter atualizado e divulgar anualmente ou por período inferior, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, e demais informações complementares contra fornecedores de produtos e serviços de que trata o artigo 44 da Lei Federal nº 8.078/90, remeter e/ou interligar ao sistema eletrônico de Cadastro Nacional do DPDC/SDE do Ministério da Justiça ou órgão que venha substituí-lo;

VII - Coibir fraudes e abusos contra o consumidor, e prestar-lhe orientação permanente sobre os seus direitos e garantias;

VIII - Fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, bem como fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança de produtos e serviços, dentre outros;



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

IX - Solicitar à polícia judiciária a instauração de procedimentos para apuração de infração contra o consumidor e contra a ordem econômica, nos termos da legislação vigente;

X - Levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de qualquer ordem que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

XI - Representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

XII - Solicitar o concurso de entidades privadas de notória especialização, de órgãos e entidades da União, dos demais estados, do Distrito Federal e dos municípios, e requisitar o concurso dos órgãos e entidades do Estado do Amazonas, para consecução de seus objetivos;

XIII - Provocar a Secretaria de Direito Econômico - SDE, ou órgão que venha a substituí-la, acerca de assuntos de interesse nacional, celebrar convênios, termos de responsabilidade e termos de ajustamento de conduta, na forma do § 6º do artigo 5º da Lei Federal nº 7.347, de 24/07/1985 e legislação complementar;

XIV - Gerir o FUNDECON;

XV - Prestar ao CONDECON, informações e relatórios das ações de defesa do consumidor, nos municípios e em todo o Estado do Amazonas;

XVI - Coordenar, integrar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

XVII - Receber, analisar e avaliar o encaminhamento de reclamações, consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores e cidadãos ou entidades que os representem;

XVIII - Requisitar, em caráter preferencial e prioritário, informações, laudos, perícias, documentação, serviços laboratoriais de análises e assistência técnico científicas aos demais órgãos do poder público estadual, podendo arcar com eventuais custos, através de recursos do FUNDECON, em caso de consumidor ou cidadão comprovadamente carente e pobre para os efeitos da lei;

XIX - Requisitar à Defensoria Pública a instauração de medidas judiciais necessárias à defesa dos consumidores comprovadamente carentes e pobres para os efeitos da lei;





XX – Intermediar, arbitrar, celebrar e homologar termos de compromisso de ajustamento e convenções coletivas de consumidores, na forma preceituada na legislação em vigor;

XXI - Utilizar todas as medidas cabíveis, inclusive as judiciais, observada a legislação em vigor, necessárias à defesa do consumidor;

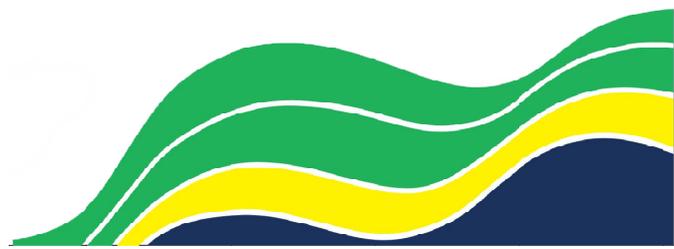
XXII - Promover, apoiar, patrocinar e incentivar a promoção de cursos regulares de aperfeiçoamento e formação de profissionais na área de defesa do consumidor, voltados a seus servidores ou aos demais partícipes da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

XXIII - Expedir notificações aos fornecedores para que compareçam em audiência de conciliação patrocinada pelo Órgão quando deverão, sob pena de desobediência, prestar informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial;

XXIV - Celebrar convênios com organismos públicos, universidades e entidades privadas, nacionais ou estrangeiras, com objetivo de promover intercâmbio técnico em matérias de defesa do consumidor;

XXV - Motivar e apoiar a criação e/ou funcionamento de órgãos municipais e entidades da sociedade civil que tenham como finalidade precípua a promoção e defesa dos direitos do consumidor;

XXVI - Acompanhar a situação do mercado de bens e serviços adotando as medidas cabíveis a nível estadual, em caso de desabastecimento, abuso de poder econômico ou outras irregularidades.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

FORMAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O PROCON/AM dispõe dos seguintes canais de atendimento ao público:

1) ATENDIMENTO PRESENCIAL

Conforme o nome explica, o atendimento presencial é aquele por meio do qual o cidadão vai até o balcão do PROCON a fim de obter orientações, esclarecer dúvidas e registrar sua insatisfação com produtos adquiridos ou serviços contratados. Nessa hipótese, a reclamação formal pode ser registrada tanto pelo consumidor quanto por terceiros, desde que munidos de procuração. O atendimento presencial é realizado em unidades de Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) a também na sede principal, localizada na Avenida André Araujo, nº1.500, Bairro Aleixo, Manaus, Amazonas, CEP 69.060-000. Qualquer que seja o local, o auxílio é prestado mediante retirada de senha e sempre em horário compreendido entre 08 e 14 horas. Além disso, nos termos da Lei Federal nº10.048/2000, todos os postos do PROCON/AM oferecem atendimento preferencial aos portadores de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

2) ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Para maior comodidade, é ofertada ao cidadão a opção de solicitar ajuda por meio do **consumidor.gov.br**, plataforma digital disponibilizada pelo Ministério da Justiça. Ao acessar o endereço eletrônico, o consumidor consegue estabelecer uma comunicação rápida e direta com a empresa, que se compromete a receber, analisar e responder as reclamações em até 10 (dez) dias. Além disso, também é possível consultar o índice de reclamação e resolutividade dos fornecedores cadastrados no site, o prazo médio para resposta e até a avaliação de outros consumidores quanto à satisfação com o atendimento.

Mas atenção: este é um caminho alternativo de solução de conflitos! Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atuando por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

3) ATENDIMENTO TELEFÔNICO – CENTRAL 0800-092-1512.

Os cidadãos amazonenses podem ainda sanar suas dúvidas por intermédio da Central de Atendimento ao Consumidor, no número 0800-092-1512, que funciona de segunda a sexta-feira, das 08 às 14 horas, exceto feriados.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

OUTROS SETORES DO PROCON/AM

1) SETOR DE PROTOCOLO

Com o horário de funcionamento compreendido entre 08 e 14 horas, o Setor de Protocolo oferece ao cidadão os serviços de emissão de certidão negativa, consulta processual, protocolo de resposta e recurso administrativo, além de vista ou carga dos autos para consumidor, prepostos e advogados devidamente habilitados.

2) DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO

É o departamento responsável pela coordenação de todos os setores envolvidos no atendimento direto ao público. Inicialmente, as denúncias são colhidas e registradas pelos recepcionistas do Órgão, que organizam a documentação e direcionam os consumidores para a etapa seguinte. Ato contínuo, os atendentes inserem um resumo dos fatos no sistema do PROCON e elaboram uma Carta de Informação Preliminar (CIP), posteriormente enviada aos fornecedores para que em 10 (dez) dias corridos prestem os esclarecimentos necessários.

Nas situações de maior complexidade e/ou quando as informações da CIP não são suficientes, os atendentes encaminham o processo para o Setor de Conciliação, que promove uma audiência entre as partes com o intuito de solucionar o caso de maneira amigável.

3) DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

Composto essencialmente por agentes fiscais, é o departamento responsável por averiguar eventuais violações aos direitos do consumidor. Existem, nesse caso, dois tipos de ação fiscalizatória: a ação espontânea (*ex officio*), que corresponde às fiscalizações rotineiras do Órgão, e a ação provocada, que acontece mediante denúncia da população feita pela central de atendimento 0800 ou encaminhada para o e-mail fiscalizacaoprocon@procon.am.gov.br

4) DEPARTAMENTO JURÍDICO

Em conjunto com o Departamento de Fiscalização e com a Diretoria do Órgão, o Departamento Jurídico é responsável por analisar os processos administrativos e proferir decisões, mantendo ou anulando os autos de infração lavrados. Além disso, a assessoria jurídica oferece orientação normativa, emite pareceres, elabora Termos de Ajustamento de Conduta, expede notificações e, dentre outros, presta esclarecimentos à Procuradoria Geral do Estado – PGE/AM sempre que solicitado.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

5) OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma ferramenta institucional que visa estreitar a relação da população com a Administração Pública. É por intermédio dela, por exemplo, que o cidadão pode obter informações sobre seus direitos, deveres e responsabilidades enquanto consumidor, incrementando, assim, sua capacidade colaborativa. Nesse contexto, compete à Ouvidoria: (I) receber as críticas e os elogios ao atendimento prestado pelo PROCON; (II) reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos, sem fazer qualquer distinção entre eles; (III) qualificar expectativas e identificar situações que possam servir como oportunidades de melhoria na atividade desempenhada pelo Órgão; (IV) dar tratamento adequado às demandas, (V) publicar relatórios gerenciais contendo os resultados obtidos pelo PROCON, dentre outros.

Críticas, sugestões, elogios e reclamações endereçadas à Ouvidoria podem ser registradas por e-mail ouvidoria@procon.am.gov.br, pelo telefone (92) 99271-5519, ou diretamente na sede do PROCON, localizada na Avenida André Araújo, nº 1.500, Aleixo, CEP 69.060-000. O horário de atendimento é de 08 às 14 horas.

OUTROS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROCON/AM

1) SAC (AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO)

Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal estão submetidos ao Decreto Nº 6.523/08, que rege o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Por meio desse canal é possível que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) fiscalize a atividade dos fornecedores e analise a qualidade do atendimento que está sendo prestado por eles. Caso o consumidor tenha interesse em apresentar uma reclamação, ele deve procurar diretamente os órgãos vinculados ao SNDC, como PROCON, Defensoria Pública, Ministério Público ou Entidades Cíveis.

2) CONSULTA PROCESSUAL PARA CONSUMIDORES E FORNECEDORES

Oferece informações sobre o trâmite processual e medidas adotadas em âmbito administrativo. Em se tratando de consumidores, a consulta é realizada mediante apresentação de documento de identificação. Já para fornecedores é exigido que o interessado (preposto ou advogado) esteja devidamente habilitado nos autos. Igual regra é aplicada aos pedidos de carga.





3) MODELO DE PROCURAÇÃO

Para facilitar o acesso dos usuários, o PROCON oferece modelos de procurações para os cidadãos que precisem ser representados por terceiros.

4) ARQUIVAMENTO DE PROCESSO

Caso o consumidor desista do processo, basta um simples requerimento para que os autos sejam arquivados.

5) REMARCAÇÃO DE AUDIÊNCIA

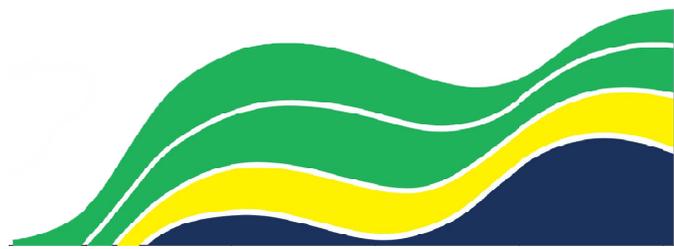
Caso não tenha sido possível comparecer à audiência, o consumidor poderá justificar sua ausência e preencher um requerimento simples solicitando reagendamento.

6) EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA

Para emissão de certidão negativa de pessoa física são exigidos apenas original e cópia do Registro Geral, CPF e do comprovante de residência atualizado. Já para pessoa jurídica, é necessária apresentação de Procuração, original e cópia do CPF do procurador, Contrato Social de Registro Geral e número de CNPJ da empresa.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA FORMALIZAR SUA RECLAMAÇÃO

Nos termos da Lei Federal nº 12.037/2009, a formalização de reclamações requer a apresentação dos seguintes documentos: (I) Documento oficial de identificação, tais como carteira de identidade, carteira de trabalho, carteira profissional, carteira de habilitação, passaporte, identificação militar, carteira de identificação funcional ou qualquer outro documento público que permita a identificação; (II) comprovante de residência atualizado e (III) todos os documentos referentes ao fato denunciado, como notas fiscais de compra, faturas de cobrança ou pagamento, contrato de prestação de serviço, fatura de cartão, extrato de conta corrente e qualquer outro documento capaz de evidenciar a existência de uma relação de consumo.





OUTROS PROJETOS

Com o apoio do Governo do Estado do Amazonas, o PROCON vem trabalhando na implementação dos seguintes projetos:

1) ATENDIMENTO ITINERANTE

Visa expandir o alcance do atendimento e levar cidadania a consumidores que não têm acesso direto ao Órgão, quer seja na capital, quer seja no interior do estado.

2) MUTIRÃO DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Realizado em parceria com instituições bancárias, financeiras e empresas prestadoras de serviços de água, luz e telefonia, o mutirão de negociação de dívida acontece na sede do PROCON/AM, de duas a três vezes por ano. Durante o mutirão o consumidor tem acesso a condições de pagamento mais flexíveis, como isenção de juros e parcelamento sem entrada. As datas serão previamente divulgadas no site, nas redes sociais do Órgão e em veículos de comunicação de grande alcance.

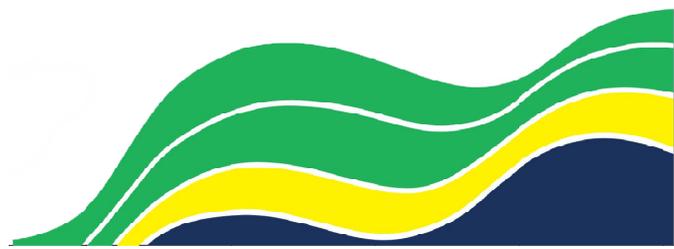
3) PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO CONSCIENTE

São programas que visam educar o estudante para ajudá-lo a se tornar um consumidor financeiramente equilibrado. Idealizado em parceria com a Secretaria de Estado de Educação (SEDUC), o projeto incluirá distribuição de cartilhas educativas com linguagem acessível e promoção de palestras sobre direitos básicos de consumidor, educação financeira e mudanças de hábitos de consumo. Em breve serão disponibilizadas informações acerca de datas e locais de atendimento no ano de 2020.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DO PROCON/AM

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, o **INSTITUTO DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/AM** se compromete a:

- Atender ao usuário com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;





- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- Capacitar os agentes públicos e orientá-los acerca das atividades referentes à relação de consumo;
- Manter o Portal da Transparência do Estado do Amazonas abastecido com informações institucionais atualizadas;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.