



PREFEITURA DE  
**RIOGRANDE DA SERRA**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**SECRETARIA DE  
ASSUNTOS JURÍDICOS/PROCON**

**2021**

**I — Serviços oferecidos**

a) Orientação e defesa do consumidor nas questões relacionadas ao direito de consumo

**II — Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**

a) Seguintes documentos para abertura da reclamação: RG ou CNH em nome do consumidor que efetuou a relação de consumo; faturas, recibos, certificado de garantia, contratos, notas fiscais, ticket de caixa. Obs: caso o consumidor não possa acompanhar a reclamação o mesmo preenche uma procuração.

b) Na hipótese de orientação, é solicitada a documentação referente à matéria tratada.

**III — Principais etapas para o processamento do serviço:**

a) Abertura da reclamação

b) Notificação da empresa

c) Na hipótese de resposta positiva para o consumidor: encerramento.

d) Sendo a resposta insatisfatória: realização de audiência de conciliação.

e) Não havendo conciliação entre as partes envolvidas, há o encaminhamento para o Juizado Especial Cível, hipótese na qual haverá prestação jurisdicional.

**IV — Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

a) Prazo de resposta da empresa: 30 dias.

b) Prazo para marcação de audiência conciliatória: 15 dias.

c) Tempo total aproximado: 45 dias.

**V — Forma de prestação de serviço:**

a) Atendimento presencial

b) Atendimento remoto, por e-mail ou telefone

**VI — Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:**

a) pessoalmente no PROCON de Rio Grande da Serra

Endereço: Rua do Progresso, nº 700, Jardim Progresso.

b) Atendimento Remoto

E-mail: [procon@riograndedaserra.sp.gov.br](mailto:procon@riograndedaserra.sp.gov.br)

Telefone: (11) 4821-7536

WhatsApp: (11) 97685-7994

I - Prioridade de atendimento

**A prioridade de atendimento, sempre que o direito do consumidor não for respeitado.**

**II — Prazo de tempo de espera**

Prazo máximo entre a abertura da reclamação do consumidor, resposta da empresa é de 30 dias, caso haja necessidade de audiência de conciliação, 45 dias.

**III — Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Pessoalmente na Secretaria, e-mail, WhatsApp, telefone e pelo site da Prefeitura de Rio Grande da Serra.

**IV — Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Para receber e responder as manifestações do consumidor através do e-mail, entrega de documento pessoalmente, por meio de aviso de recebimento (Correios).

**V — Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

A consulta é feita com abertura de reclamação em nome do usuário. Caso esse não possa acompanhar é feita através de procuração. A consulta pode ser feita no balcão de atendimento na Secretaria, por telefone, WhatsApp e e-mail.