



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA**  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM / PROCON  
**CARTA DE SERVIÇOS**

*SERVIÇO*

**PROCON - ATENDIMENTO/FISCALIZAÇÃO**

Atende as de mandas do consumidor que está inserido em uma relação de consumo.

**QUEM PODE UTILIZAR ESSE SERVIÇO?**

CIDADÃO

**TIPO DE SERVIÇO**

PROCESSO INTERNO

**ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESSE SERVIÇO?**

- 1 - Consumidor, dirige-se ao Procon munido da documentação necessária.
- 2 - Procon (recepção), O Consumidor passa pela triagem no qual será analisado se há alguma relação de consumo entre o consumidor/fornecedor. Se houver, encaminha
- 3 - Atendente, Realiza o primeiro procedimento por telefone, resolvendo o caso arquiva-se. Se não conseguir resolver o caso por telefone dá início ao procedimento de abertura de processo.
- 4 - Atendente, Abertura da Reclamação; anexar o espelho (relato dos fatos com fundamentação e pedido), documentos do consumidor, comprovantes e a notificação; encaminha
- 5 - Cartório, Envia a notificação do fornecedor e aguarda a audiência.

**DOCUMENTOS PARA PESSOA FÍSICA**

COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA ATUALIZADO, CPF, RG -, COMPROVANTES DA SITUAÇÃO RECLAMADA.

**VALIDADE DO DOCUMENTO**

INDETERMINADO

**ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO**

01/10/2025 09:36:00