



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM / PROCON

### CARTA DE SERVIÇOS

---

#### SERVIÇO PROCON - ATENDIMENTO/FISCALIZAÇÃO

Atende as demandas 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