

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

*Nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017*

**Atualizado em: 30/06/2026**

**Versão 1.0 – Revisão 1**

**ENDEREÇO: AV. CAMAPUÃ– CIDADE DE DEUS, Nº 2939**

**CEP: 69097-720 – TELEFONE: (92) 98802-3893**

**Prefeito**

Renato Frota Magalhães

**Secretário da Casa Civil**

Célio Bernardo Guedes

**Diretora-Presidente do PROCON MANAUS**

Onilda Abreu da Silva

**Diretora Técnica**

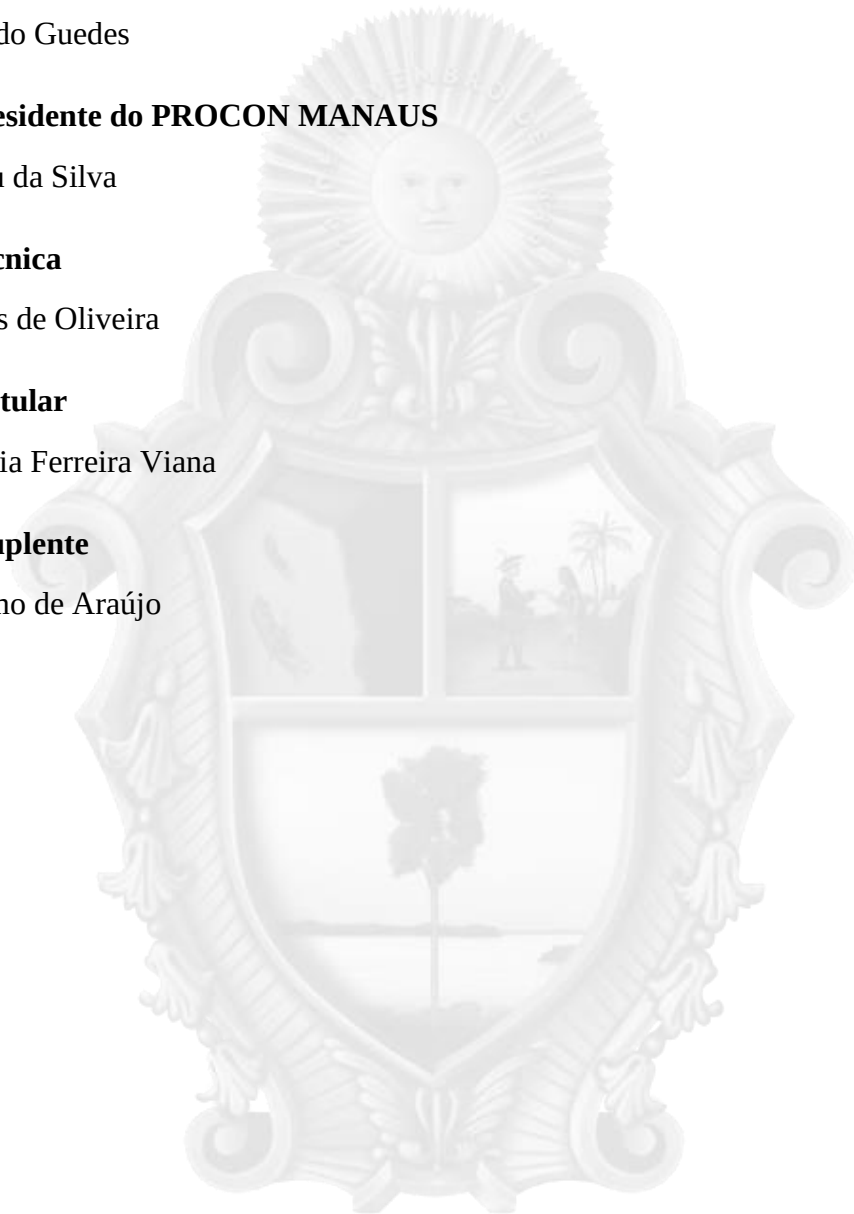
Irandê Mattos de Oliveira

**Ouvidora Titular**

Paula Vicência Ferreira Viana

**Ouvidora Suplente**

Gabriela Firmo de Araújo



## APRESENTAÇÃO

**Prezado(a) cidadão(ã),**

A Carta de Serviços ao Usuário do Serviço de Atendimento e Proteção ao Consumidor de Manaus – PROCON Manaus tem por finalidade informar à população sobre os serviços oferecidos pelo órgão, os canais de atendimento disponíveis, as formas de acesso, os prazos de resposta e os compromissos assumidos com a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços públicos, nos termos do art. 387, inciso VI, da Lei Orgânica do Município.

O PROCON Manaus foi recriado pela Lei Municipal n.º 3.066, de 1.º de junho de 2023, vinculado à Casa Civil, integrando a estrutura organizacional da Prefeitura de Manaus. Sua atuação é voltada à proteção, à orientação, à promoção e à defesa dos direitos dos consumidores, bem como à harmonização das relações de consumo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e para o desenvolvimento econômico e social do município.

Como órgão responsável pela implementação da Política Municipal de Defesa do Consumidor, o PROCON Manaus atua na orientação aos consumidores, no recebimento e tratamento de reclamações, na fiscalização das relações de consumo, na mediação de conflitos, na educação para o consumo, no combate às práticas abusivas e no desenvolvimento de ações voltadas à proteção dos consumidores em situação de vulnerabilidade, incluindo o atendimento especializado aos superendividados, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), na Lei n.º 14.181/2021 e na Lei Federal n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Além das atividades de fiscalização e atendimento, o órgão desenvolve projetos educativos e ações preventivas, promovendo a disseminação de informações sobre direitos e deveres nas relações de consumo, com vistas à formação de consumidores mais conscientes e de fornecedores mais comprometidos com a legislação consumerista.

Esta Carta de Serviços representa o compromisso do PROCON Manaus com a transparência, a eficiência administrativa, o respeito ao cidadão e a busca permanente pela melhoria dos serviços prestados. Por meio deste documento, o usuário poderá conhecer, de forma clara e objetiva, os serviços disponibilizados pelo órgão e os meios para acessá-los, fortalecendo a participação social e o exercício dos direitos do consumidor.



## SUMÁRIO

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Serviços Oferecidos                            | 6  |
| 2. Serviço de Atendimento ao Consumidor           | 6  |
| 3. Direitos dos Usuários                          | 7  |
| 4. Horário e Canais de Atendimento                | 7  |
| 5. Requisitos para Atendimento                    | 8  |
| 6. Como Funciona o Atendimento                    | 9  |
| 7. Prazos de Atendimento                          | 10 |
| 8. Núcleo de Atendimento ao Superendividado – NAS | 10 |
| 9. Setor de Acompanhamento Processual             | 11 |
| 10. Conciliação                                   | 12 |
| 11. Departamento Jurídico                         | 13 |
| 12. Divisão de Fiscalização                       | 14 |
| 13. Assessoria de Comunicação                     | 14 |
| 14. Canais de Ouvidoria                           | 15 |

## 1. SERVIÇOS OFERECIDOS

O PROCON Manaus disponibiliza aos cidadãos os seguintes serviços:

| N.º | SERVIÇO                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Atendimento e orientação ao consumidor sobre seus direitos nas relações de consumo |
| 2   | Registro de reclamações contra fornecedores de produtos e serviços                 |
| 3   | Abertura de processos administrativos                                              |
| 4   | Intermediação de conflitos de consumo                                              |
| 5   | Realização de audiências de conciliação entre consumidor e fornecedor              |
| 6   | Fiscalização de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços              |
| 7   | Desenvolvimento de ações de educação para o consumo consciente                     |
| 8   | Apoio em mutirões e programas de negociação de dívidas                             |
| 9   | Atendimento especializado pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado – NAS      |

## 2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O atendimento no PROCON Manaus consiste no serviço público especializado destinado a orientar, informar, receber, analisar e tratar as demandas apresentadas pelos consumidores, promovendo a defesa e a proteção de seus direitos nas relações de consumo. O atendimento busca, prioritariamente, a solução administrativa dos conflitos entre consumidores e fornecedores, por meio de orientação jurídica, de conciliação e da adoção das medidas administrativas cabíveis, observadas as normas do Código de Defesa do Consumidor – CDC e da legislação correlata.

### 3. DIREITOS DOS USUÁRIOS

São direitos dos usuários dos serviços do PROCON Manaus, nos termos da Lei n.º 13.460/2017:

- › Ser atendido com urbanidade, respeito e consideração;
- › Ter assegurada a adequada prestação dos serviços fixados nesta Carta;
- › Receber informações claras, objetivas e corretas sobre os serviços disponíveis;
- › Ter seus dados pessoais tratados de forma confidencial, nos termos da LGPD;
- › Obter informações acerca do andamento de sua demanda;
- › Utilizar os canais de ouvidoria para registrar elogios, sugestões, denúncias e reclamações.

### 4. HORÁRIO E CANAIS DE ATENDIMENTO

**Horário de atendimento:** das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.

#### 4.1 Atendimento Presencial

- Sede do PROCON Manaus: Av. Camapuã, n.º 2.939, Bairro Cidade de Deus, CEP: 69.099-031;
- Posto Descentralizado (Galeria Espírito Santo): Rua 24 de Maio, n.º 119, Centro.

#### 4.2 Atendimento Telefônico

- Telefone tridígito para informações e denúncias: 151.

#### 4.3 Atendimento por Aplicativo de Mensagens

- WhatsApp para informações e denúncias: (92) 98802-3893.

#### 4.4 Atendimento Eletrônico

- E-mail institucional: [proconmanaus@manaus.am.gov.br](mailto:proconmanaus@manaus.am.gov.br);
- Portal institucional: <https://www.manaus.am.gov.br/procon/procon-manaus>.

#### 4.5 Canais Digitais Oficiais

- Instagram: @proconmanaus;

- Facebook: Procon Manaus.

#### **4.6 Organização do Atendimento Presencial**

O atendimento presencial é realizado por ordem de chegada, mediante distribuição de senhas. Têm prioridade no atendimento, nos termos da legislação vigente:

- › Pessoas com deficiência;
- › Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- › Gestantes e lactantes;
- › Pessoas acompanhadas de crianças de colo.

### **5. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO**

Para a abertura de atendimento, o cidadão deverá apresentar os seguintes documentos:

- › Documento oficial de identificação com foto e CPF;
- › Comprovante de residência atualizado;
- › Documentos relacionados à reclamação: nota fiscal, contrato, comprovantes de pagamento, registros de comunicação, entre outros.

#### **5.1 Atendimento por Procuração**

Em caso de representação por procurador, deverão ser apresentados:

- › Documento oficial com foto e CPF do procurador;
- › Procuração com poderes específicos para representação perante o PROCON Manaus;
- › Cópia de documento oficial com foto e CPF do consumidor representado;
- › Documentos relacionados à reclamação.



## 6. COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO

### 6.1 Triagem Inicial

Na recepção, é realizada triagem inicial para verificar se a demanda se enquadra em relação de consumo:

- › Demanda de consumo confirmada: o consumidor recebe senha e aguarda atendimento;
- › Demanda não relacionada ao consumo (Extra PROCON): o cidadão recebe orientações e é encaminhado ao órgão competente.

### 6.2 Tipos de Atendimento

Após a triagem, o consumidor pode ser atendido nas seguintes modalidades:

| MODALIDADE        | DESCRIÇÃO                                                                                                              |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consulta</b>   | Orientação sobre direitos do consumidor e esclarecimento de dúvidas gerais, sem abertura de processo administrativo.   |
| <b>Reclamação</b> | Registro formal de insatisfação com fornecedor, com abertura de procedimento administrativo para análise e tratamento. |
| <b>Denúncia</b>   | Comunicação de possíveis irregularidades praticadas por fornecedores, podendo gerar ação fiscalizatória.               |

### 6.3 Formas de Tratamento

Após o registro da demanda, o PROCON Manaus adota as seguintes formas de tratamento, conforme o caso:

- › **CIP – Carta de Informação Preliminar:** dirigida a fornecedores habilitados em sistema eletrônico, com prazo de até 10 (dez) dias úteis para resposta;
- › **Contato Telefônico:** utilizado para tentativa de solução rápida e mediação direta entre as partes;

formal entre consumidor e fornecedor, com vistas à composição do conflito.

## 7. PRAZOS DE ATENDIMENTO

| ETAPA                                      | PRAZO                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Atendimento inicial                        | Imediato (ordem de chegada ou agendamento) |
| Encaminhamento da reclamação ao fornecedor | Até 5 (cinco) dias úteis                   |
| Prazo para resposta do fornecedor (CIP)    | Até 10 (dez) dias úteis                    |
| Prazo para audiência de conciliação        | Até 40 (quarenta) dias                     |
| Conclusão do processo administrativo       | Até 120 (cento e vinte) dias               |

## 8. NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO SUPERENDIVIDADO – NAS

O Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS) é um serviço especializado do PROCON Manaus destinado ao atendimento de consumidores em situação de superendividamento ou vulnerabilidade financeira. Sua atuação visa promover a educação financeira, a prevenção ao endividamento excessivo e a recuperação da saúde financeira dos consumidores, por meio de orientação, mediação e negociação de dívidas.

O NAS atua com base na Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), Lei 8.078/1990 (CDC) e Lei nº 13.709/2018 (LGPD), garantindo atendimento humanizado, transparente e voltado à construção de soluções sustentáveis para a reorganização financeira dos consumidores.

### Serviços oferecidos:

1. Orientação jurídica e financeira;
2. Análise da situação financeira do consumidor;
3. Educação financeira e consumo consciente;

4. Mediação e negociação com credores;
5. Realização de audiências de conciliação;
6. Elaboração de propostas de pagamento compatíveis com a capacidade financeira do consumidor;
7. Encaminhamento a outros órgãos ou serviços quando necessário.

**Público-alvo:**

Consumidores pessoas físicas que enfrentem dificuldades para quitar dívidas de consumo sem comprometer o próprio sustento ou o de sua família, bem como cidadãos que busquem orientação para prevenção do superendividamento.

**Documentos necessários:**

1. Documento oficial com foto e CPF;
2. Comprovante de residência atualizado;
3. Comprovantes de renda;
4. Documentos relacionados às dívidas (contratos, faturas, boletos, extratos, entre outros).

**Forma de acesso:**

- Atendimento presencial, gratuito, nas unidades do PROCON Manaus, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

**Locais de atendimento:**

1. Sede do PROCON Manaus: Av. Camapuã, nº 2939, Cidade de Deus;

**Canais de atendimento:**

1. WhatsApp: (92) 3625-7785
2. E-mail: nas.procon@manaus.am.gov.br

**9. SETOR DE ACOMPANHAMENTO****PROCESSUAL**

O Setor de Acompanhamento Processual é responsável por organizar e controlar todas as atividades inerentes aos processos administrativos, desde o recebimento e a análise inicial até o arquivamento ou o encaminhamento ao Setor de Conciliação, passando pela expedição de notificações e pelo controle de prazos, garantindo a eficiência e a conformidade dos trâmites processuais no âmbito do PROCON Manaus.

**9.1 Canais de contato**

- Presencial: Av. Camapuã, n.º 2.939 – Shopping Phelippe Daou – CEP: 69.099-031;
- Eletrônico: [acomprocessual.procon@manaus.am.gov.br](mailto:acomprocessual.procon@manaus.am.gov.br).

**9.2 Carga e vista de processos**

Para ter acesso a processos findos ou em andamento, é necessário realizar requerimento formal no Setor de Protocolo da sede do PROCON Manaus, observando os seguintes requisitos:

- Prazo: 5 (cinco) dias úteis;
- Documentação: documento de identificação com foto; substabelecimento (preposto); procuração (advogado).

**9.3 Notificações**

As notificações são expedidas para:

- Demandas de audiências pautadas pelo Setor de Atendimento;
- Termos de providências dos conciliadores.

**9.4 Arquivamento e finalização**

Após a audiência de conciliação, os processos são encaminhados para a fase de arquivamento ou para novas etapas processuais, abrangendo processos finalizados por acordo, encerramento, arquivamento definitivo, ajuizamento e aqueles que necessitem de

reagendamento. Todos os trâmites são devidamente registrados nos sistemas para garantir controle e rastreabilidade.

## 10. CONCILIAÇÃO

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>O que é o serviço?</b>      | O processo conciliatório tem como objetivo agilizar a solução de conflitos decorrentes de relações de consumo, por meio da mediação conduzida em audiências de conciliação. Trata-se de procedimento administrativo que atua como instrumento eficaz de pacificação social, promovendo a solução e a prevenção de litígios e contribuindo para a redução da judicialização. |
| <b>Requisitos e documentos</b> | Ter aberto reclamação prévia no órgão; portar documento de identificação pessoal e documentação referente à demanda; em caso de representação por terceiros, apresentar procuração.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Principais etapas</b>       | Abertura de reclamação; comparecimento na data designada; diálogo, negociação e proposta; elaboração do respectivo termo de audiência.                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Prazo máximo</b>            | 120 (cento e vinte) dias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Forma de prestação</b>      | Presencial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Taxas e preços</b>          | Gratuito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 11. DEPARTAMENTO JURÍDICO

O Departamento Jurídico do PROCON Manaus atua na análise de processos administrativos, na emissão de pareceres jurídicos e no acompanhamento das decisões do órgão, garantindo a legalidade e a defesa dos direitos do consumidor.

### **11.1 Atribuições**

- Recebimento de defesas e recursos administrativos;
- Recebimento de respostas a processos administrativos;
- Consulta e acompanhamento processual;
- Vista e solicitação de cópias de processos;
- Análise jurídica de processos administrativos;
- Decisão em 1.<sup>a</sup> e 2.<sup>a</sup> Instância Administrativa.

### **11.2 Como solicitar atendimento**

- Presencial: Av. Camapuã, n.º 2.939, Shopping Phelippe Daou, Cidade de Deus, Manaus/AM, CEP: 69.099-031;
- Eletrônico: [proconmanaus@manaus.am.gov.br](mailto:proconmanaus@manaus.am.gov.br).

### **11.3 Consulta de processos**

Para consultar processos, solicitar vistas ou cópias dos autos, apresentar:

- Documento oficial com foto; ou
- Carteira profissional da OAB, no caso de advogado.

### **11.4 Instâncias administrativas**

- 1.<sup>a</sup> Instância: responsável pela decisão inicial dos processos e pela aplicação de sanções;
- 2.<sup>a</sup> Instância: responsável pela análise de recursos e pela revisão das decisões da 1.<sup>a</sup> Instância.

## **12. DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO**

A Divisão de Fiscalização do PROCON Manaus é a unidade responsável por verificar, in loco e de forma documental, o cumprimento da legislação consumerista pelos fornecedores de produtos e serviços no município, atuando de forma preventiva, orientativa e repressiva na tutela dos direitos do consumidor.



**12.1 Atribuições da Fiscalização**

- › Realização de fiscalizações preventivas e operações de rotina em estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços;
- › Apuração de denúncias e reclamações formuladas pelos consumidores;
- › Pesquisa de preços, incentivando o consumo consciente;
- › Lavratura de autos de constatação, apreensão/inutilização e autos de infração, com instauração de processos administrativos sancionadores;
- › Realização de operações conjuntas com outros órgãos fiscalizadores;
- › Promoção de ações educativas e de orientação para prevenção de conflitos de consumo.

**12.2 Tramitação dos procedimentos**

Os procedimentos administrativos – denúncias, reclamações, autos de infração e respectivas apurações – tramitam por meio da plataforma SIGED (Sistema Integrado de Gestão), que assegura o registro, o controle de prazos e a rastreabilidade de cada etapa processual.

**13. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>O que é o serviço?</b>     | Divulgação das ações, projetos, campanhas educativas, fiscalizações e serviços realizados pela Prefeitura de Manaus, por meio do PROCON Manaus, garantindo à população acesso à informação sobre direitos do consumidor e os serviços disponibilizados pelo órgão. |
| <b>Requisitos para acesso</b> | Dispositivo eletrônico (celular, computador ou tablet) com acesso à internet.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Principais etapas</b>      | Acessar os canais oficiais de comunicação do PROCON Manaus para acompanhar notícias, campanhas educativas, ações de fiscalização, eventos, serviços itinerantes, mutirões de atendimento, pesquisas de preços e demais informações de interesse da população.      |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Canais oficiais</b>    | Site: <a href="https://www.manaus.am.gov.br/procon/">https://www.manaus.am.gov.br/procon/</a>   E-mail: <a href="mailto:comunicacao.proconmanaus@manaus.gov.br">comunicacao.proconmanaus@manaus.gov.br</a>   Instagram: @proconmanaus |
| <b>Prazo máximo</b>       | Imediato.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Forma de prestação</b> | Eletrônica.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Taxas e preços</b>     | Gratuito.                                                                                                                                                                                                                             |

## 14. CANAIS DE OUVIDORIA

### 14.1 O que é o serviço?

A Ouvidoria compreende o canal de mediação entre o usuário (município) e a administração pública, visando à solução dos problemas apresentados por meio da articulação interna dos setores do órgão.

### 14.2 Requisitos e documentos necessários

- Identificação do usuário (exceto nos casos de denúncias anônimas).

### 14.3 Principais etapas do serviço

- Encaminhar manifestação pelo sistema Fala.BR;
- Receber retorno sobre a data de execução dos serviços solicitados;
- Avaliação do serviço prestado pelo usuário.

### 14.4 Canais de acesso

- E-mail: [ouvidoria.procon@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.procon@manaus.am.gov.br);
- Presencial: Av. Camapuã, n.º 2.939, Bairro Cidade de Deus, CEP: 69.099-031;
- Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

### 14.5 Prazo máximo para prestação do serviço

Até 30 (trinta) dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal n.º 5.537/2023.



#### **14.6 Formas de prestação**

Eletrônica ou presencial.

#### **14.7 Manifestação do usuário**

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado podem ser encaminhados à Ouvidoria pelos canais indicados nesta seção.

