



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Sumário

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO PROCON	4
Simple Consultas	4
Atendimento Preliminar	4
Carta de Atendimento Preliminar	5
Análise de Respostas e Anotações	7
Abertura de Reclamação	7
Notificação Conclusiva	9
Audiência de Conciliação	9
Audiência Coletiva	10
Encaminhamento do procedimento CEJUSC	11
Baixa	12
Inclusão do Fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas	13
Arquivo de Consumo	13
Emissão de Certidões	14
Vista	14
Extração de Cópias	15
Desarquivamento	15
Carga do Processo	16
Atendimentos Extra PROCON	16
Fiscalização	17
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA	17
Simple Consultas	17
Atendimento Preliminar	17
Atendimento Inicial	18
Confecção da Petição Inicial	18
Confecção de Contestação	19
Acompanhamento das Publicações	19



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Audiência Conciliatória Pré Processual.....	20
Audiência Conciliatória Processual	20
Encaminhamento do Procedimento ao CEJUSC	21
Elaboração das Petições Intermediárias.....	21
Protocolo de ITCMD Perante ao Posto Fiscal	22
Arquivo de Consumo	22
Emissão de Certidões.....	23
Vista.....	24
Extração de Cópias	24
Desarquivamento	25
Carga do Processo.....	25



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO PROCON

Serviço:	Simples Consulta
O que é:	Situações em que, embora haja relação de consumo, o técnico esclarece e orienta o consumidor em um único momento, sem necessidade de contatar qualquer fornecedor. Também se caracteriza como Simples Consulta o caso de ausência de documentos, quando o consumidor é orientado a retornar ao órgão trazendo a documentação necessária.
Requisitos / Documentos:	Ser munícipe
Custo:	Gratuito.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Imediato.

4

Serviço:	Atendimento Preliminar
O que é:	É a situação onde o Procon realiza em um único atendimento, por telefone, a intermediação entre fornecedor e consumidor para a solução do caso apresentado.
Requisitos / Documentos:	A empresa fornecedora possuir um canal de atendimento exclusivo para o PROCON e a análise do atendente quanto a viabilidade do atendimento preliminar diante do problema relatado pelo consumidor.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Análise do problema, contato com o canal de atendimento, registro das informações (data, horário, atendente, acordo e protocolo), emissão da Carta de Informação Preliminar para formalização do acordado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Forma da Prestação:	Neste caso é enviada uma CIP ao fornecedor registrando os termos do acordo feito por telefone, com data e hora do contato telefônico e nome da pessoa com quem se falou. Desta forma, se o acordo feito por telefone não for cumprido, o consumidor não precisará retornar ao Procon para emissão da CIP, uma vez que esta já foi feita, juntamente com o contato telefônico. Neste caso, no retorno do consumidor alegando que o acordo não foi cumprido, a reclamação será aberta diretamente.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Carta de Atendimento Preliminar
O que é:	<p>A Carta de Informação Preliminar constitui-se em um documento do Procon dirigido ao fornecedor, tendo como objetivo obter maiores esclarecimentos sobre o problema apresentado pelo consumidor, visando a solução do caso de modo ágil, eficaz e informal. As Cartas de Informações Preliminares - CIPs podem tratar dos seguintes assuntos:</p> <p>ALIMENTOS: Produtos vencidos, sem data de validade, sem registro ou dados sobre composição; Alimentos estragados e com sujidade; Venda casada (condicionar a compra de um produto a outro); Sonegação de mercadorias; Problemas nas embalagens; Fraude no peso, quantidade ou volume; Má conservação e apresentação dos produtos; Acidente de consumo.</p> <p>SAÚDE: Atendimento inadequado em hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios médicos e dentários; Convênio médico e odontológico (planos e seguros de saúde); Medicamentos; Produtos de limpeza e cosméticos vencidos, sem data de validade, sem registro, ou que não esclareçam sobre seus perigos potenciais; Canis, petshops; Vendas por telefone, reembolso postal, internet.</p> <p>HABITAÇÃO: Problemas com contratos de aluguel residencial; Loteamentos; Incorporações; Construções.</p> <p>PRODUTOS: Produto com vício; Má qualidade e falta de segurança de produtos, tais como: brinquedos, eletroeletrônicos, móveis, veículos e outros; Problemas na entrega e montagem; Falta de peça para reposição; Problemas na embalagem; Instruções de uso imprecisas; Vendas por telefone, reembolso postal, internet.</p> <p>SERVIÇOS: Problemas na qualidade e pagamento de serviços, tais como: assistência técnica, profissionais autônomos (marceneiros, pedreiros, mecânicos etc.); Lavanderias; Vendas por telefone, reembolso postal, internet; Agências de viagem; Publicidade enganosa; Problemas com relação ao fornecimento de água, luz, telefonia e gás.</p> <p>ASSUNTOS FINANCEIROS: Problemas com financiamento; Cartões de crédito; Bancos; Consórcio; Leasing; Venda programada; Seguro;</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Requisitos:	Apresentar o cartão cidadão; informar o número do telefone para contato; cópia do CPF, RG, comprovante endereço do consumidor; 2 (duas) cópias de cada documento da relação de consumo; dados do fornecedor reclamado (nome; CNPJ; Endereço com CEP, endereço de e-mail, contato telefônico) e uma carta assinada pelo consumidor relatando o ocorrido, informando eventuais protocolos de atendimento e especificando o que deseja.
Documentos necessários:	Produto, nota fiscal e/ou cupom fiscal, contrato, proposta, recibos de pagamento, nota de pedido, manual, certificado de garantia, orçamentos, recibos, comprovantes de pagamento, 12 últimas contas/faturas, extratos bancários, Boletim de Ocorrência, contrato de seguro, apólice de seguro e propaganda/oferta. No caso de venda enganosa deverá haver o conteúdo necessário que vincule o erro ou alegação do consumidor à publicidade ou venda enganosa.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Análise da documentação apresentada, preenchimento da Carta com o relato dos fatos apresentados pelo consumidor de forma detalhada de forma clara e objetiva, cujas alegações deverão mencionar datas e números de documentos (exemplos: número do pedido, dados da Nota Fiscal, marca, modelo e número de série do produto, dados completos da Assistência Técnica, número da Ordem de Serviço, etc.), a fim de possibilitar a rápida identificação do consumidor pelo fornecedor, bem como o seu pleito, em 3 (três) vias (fornecedor, consumidor e Procon/Arquivo), assinada pelo técnico do Procon e pelo consumidor; emissão do envelope com AR; relação para postagem; entrega ao serviço postal.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	A CIP é aberta na hora do atendimento e é concedido o prazo de 10 dias corridos a partir da notificação para o Fornecedor pronunciar-se formalmente. O prazo para resposta pode ser reduzido em casos de risco à saúde e segurança ao consumidor. Prazo regular de 30 (trinta) dias para conclusão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Análise de Respostas e Anotações
O que é:	Registro de todo o trabalho técnico desenvolvido nesta primeira fase: recebimento da resposta; comunicação ao consumidor; análise e anotações; consulta concluída, acordo, outras baixas, encerramento ou abertura de reclamação.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Recebimento da resposta, comunicação ao consumidor, análise técnica da resposta enviada pelo fornecedor, estabelecendo um paralelo com as alegações do consumidor relatadas na CIP, verificando a procedência da consulta e eventual necessidade de demais documentos e considerações; registro dos contatos feitos com o consumidor e fornecedor, por telefone, fax ou pessoalmente, mencionando datas, descrevendo fatos e alegações ocorridos. Em decorrência do resultado obtido, o técnico do Procon Municipal poderá finalizar o caso nessa primeira fase, diante de quatro possibilidades: CONSULTA CONCLUÍDA: A consulta é considerada concluída após análise técnica e de acordo com as orientações e diretrizes do órgão. ACORDO: Ajuste formal realizado após emissão da CIP, mediante consenso entre as partes e devidamente confirmado pelo consumidor. ENCERRAMENTO: A CIP somente poderá ser encerrada após análise técnica verificado o Registro em duplicidade, Ausência de relação de consumo, Prazo expirado, CIP devolvida pelo correio, Não entrega da CIP ou Resolvida sem intermédio do Procon. ABERTURA DA RECLAMAÇÃO: Considera-se reclamação a formalização do registro que apresenta notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor. O trabalho adquire caráter formal (processo administrativo).
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	30 dias

Serviço:	Abertura de Reclamação
O que é:	Considera-se reclamação a formalização do registro que apresenta notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor. O trabalho adquire caráter formal (processo administrativo).



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Requisitos / Documentos:	<p>Abertura no retorno da CIP: constatado que o fornecedor não respondeu a CIP ou respondeu, mas sem atender o pedido do consumidor ou ainda respondeu com uma proposta com a qual o consumidor não concorda. O técnico analisará a resposta e dará prosseguimento ao processo, com anuência do consumidor. Reclamação para Fiscalização: ocorre somente quando as denúncias que resultarão em Procedimentos fiscalizatórios são recebidas no atendimento e encaminhadas a Fiscalização para as providências cabíveis. Reclamação por ofício: Abertura direta da reclamação sem a identificação do consumidor e por determinação do órgão, para análise e providências cabíveis no âmbito coletivo. Reclamação outros casos: - Abertura direta da reclamação nos casos não descritos acima. Exemplos: determinação da Fundação Procon-SP, decisão da direção do Procon Municipal, casos de risco à saúde, acidentes de consumo.</p>
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	<p>Manifestação do consumidor lesado ou ameaçado; abertura do processo administrativo referente a lesão ou ameaça ao direito do consumidor; agendamento da audiência; elaboração e envio dos termos de notificação ao fornecedor e ao consumidor; realização da audiência; lavratura do termo de acordo, comparecimento e encerramento e elaboração da ficha de baixa.</p> <p>Elaboração e envio do Termo de Notificação ao Fornecedor - consta o objeto da convocação, ou seja, o nome de quem reclama e a caracterização sucinta do problema (exemplo: referente à não entrega do bem; ao descumprimento do contrato ou da oferta etc.) e o número da CIP que precedeu a abertura da reclamação (se for o caso), a fim de que o fornecedor, quando de seu comparecimento, não alegue desconhecimento do caso. Para tanto, são fornecidos o contato telefônico e o nome do técnico responsável pela audiência.</p> <p>Elaboração do termo de notificação ao Consumidor - alerta ao consumidor que o seu não comparecimento poderá implicar no arquivamento da reclamação, tendo em vista tratar-se ele do autor e principal interessado para a solução do caso. Nesta notificação, a assinatura é dada pelo próprio técnico.</p>
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	30 (trinta) dias após a abertura da Carta de Informação Preliminar ou no ato do atendimento no caso de abertura de Reclamação Direta.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Notificação Conclusiva
O que é:	Notificação enviada exclusivamente ao fornecedor, para que se manifeste conclusivamente sobre a(s) demanda(s) nele apontada(s), nos casos em que, a critério do órgão, entender-se prescindível a realização de audiência.
Requisitos / Documentos:	Diversos casos similares, com problemas de mesma natureza ou empresa que envia preposto sem poder de decisão.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Manifestação de vários consumidores lesados ou ameaçados em casos similares contra a mesma empresa; constatação de ausência de resposta ou comparecimento sem proposta de acordo; elaboração e envio dos termos de notificação ao fornecedor e ao consumidor; postagem de notificação com Aviso de Recebimento (AR), análise da manifestação e não havendo atendimento ou acordo encaminhamento para o Poder Judiciário.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	15 (quinze) dias úteis a contar da data de recebimento do Aviso de Recebimento pela fornecedora.

9

Serviço:	Audiência de Conciliação
O que é:	É um ato formal, com o objetivo de composição (acordo) entre as partes. O técnico do PROCON intermedia o conflito adotando uma conduta ética e profissional.
Requisitos / Documentos:	Comparecimento das partes consumidor e fornecedor.
Custo:	Gratuito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Principais Etapas do Serviço:	<p>Antes da audiência, o técnico analisa previamente a reclamação, verificando os documentos, procuração, se for o caso, consultando a legislação pertinente ao assunto, a fim de preparar os questionamentos e observações necessárias a serem feitos na audiência. O tempo estimado (variável, caso a caso) para a realização de uma audiência é de uma hora, aproximadamente. Após encontrarem-se as partes acomodadas no espaço reservado para a audiência, o técnico deverá seguir os seguintes procedimentos: Verificar se o representante da empresa possui instrumento próprio (procuração) que o habilite a participar da audiência com poderes decisórios, acompanhado de contrato social que identifique a pessoa que outorgou tais poderes. Caso ele não traga a procuração, mas tenha uma proposta de acordo, poderá enviar a procuração posteriormente, cabendo ao técnico fazer constar tal compromisso no termo de acordo, incluindo a informação de que, caso a procuração não seja entregue, o preposto responderá pessoalmente pelos termos do acordo. 2. Se as partes estiverem acompanhadas de advogados, solicitar procuração e OAB; 3. Observadas tais formalidades, o técnico fará um breve relato da reclamação, apresentando o problema, para, após, perguntar às partes quais as propostas que possuem para a solução do problema; 4. Nesse momento, estará aberta a oportunidade de as partes apresentarem seus argumentos, devendo o técnico conduzir a audiência de maneira objetiva, buscando sempre a composição entre as partes; 5. Tendo as partes chegado a um acordo, o técnico deverá reduzi-lo a termo, utilizando-se do modelo "Termo de Acordo". No caso de não haver acordo entre as partes, o técnico fará uso do modelo "Termo de Comparecimento". 6. Se houver recusa em assinar o termo, fazer constar a atitude da parte, pedindo assinatura de duas testemunhas (técnicos). A parte que se recusou a assinar não deve receber cópia do termo de audiência.</p>
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Mínimo de 15(quinze) dias da lavratura e postagem da notificação para fornecedora/empresa.

10

Serviço:	Audiência Coletiva
O que é:	A audiência coletiva é uma ferramenta que agiliza o processo administrativo, agrupando diversas reclamações sejam relativas ao mesmo objeto e mesmo pleito.
Custo:	Gratuito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Principais Etapas do Serviço:	Notificação coletiva enviada para o fornecedor contendo o nome, número da ficha de atendimento (FA) e resumo da reclamação de cada consumidor; notificação do consumidor individual convocando a audiência conciliatória; abertura da audiência; elaboração do termo de acordo, comparecimento ou encerramento. TERMO DE ACORDO - contém a qualificação das partes e as condições pactuadas do acordo, de forma detalhada, clara e objetiva, a fim de não gerar dúvidas quanto ao seu cumprimento. TERMO DE COMPARECIMENTO Termo de Comparecimento é utilizado nos seguintes casos: 1. Quando as partes comparecem à audiência, mas não chegam a um acordo; 2. Quando o fornecedor não comparece à audiência e, 2.1. - Há confirmação de que a notificação foi recebida, 2.2. - Não há confirmação de que a notificação foi recebida. 3. Quando o consumidor não comparece à audiência e, 3.1.- há confirmação de que a notificação foi entregue, 3.2.- não há confirmação de que a notificação foi recebida. TERMO DE ENCERRAMENTO - PARTES AUSENTES No caso em que as partes, devidamente notificadas, não comparecem à audiência, e há confirmação de que as notificações foram recebidas por ambas (AR ou comprovantes de fax), a reclamação deverá ser imediatamente arquivada, mediante preenchimento do formulário de Encerramento pelo técnico, salvo contato prévio do consumidor, dando notícia de eventual solução dada ao caso, anteriormente à audiência, o que poderá levar ao registro do caso como atendido, e não encerrado. Desta forma, o expediente estará documentado que o arquivamento se deu pela ausência das partes.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Mínimo de 15(quinze) dias da lavratura e postagem da notificação para fornecedora/empresa.

11

Serviço:	Encaminhamento do procedimento CEJUSC
O que é:	Encaminhamento do procedimento existente com toda a documentação através de e-mail para o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Louveira - CEJUSC para abertura de procedimento pré processual.
Requisitos / Documentos:	Interesse do consumidor não atendido de submeter à apreciação da demanda ao Poder Judiciário.
Custo:	Gratuito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Principais Etapas do Serviço:	Não atendimento da demanda; manifestação de interesse pelo consumidor; digitalização e envio do procedimento através de e-mail; abertura de procedimento pré processual pelo CEJUSC; recebimento e encaminhamento do termo de ajuizamento para ciência do consumidor.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Baixa
O que é:	A elaboração da ficha de baixa constitui um documento utilizado na finalização de uma reclamação ou carta de informação preliminar - CIP.
Requisitos / Documentos:	Parecer técnico contendo breve histórico da reclamação, resultados obtidos, orientações ao consumidor, bem como a sua fundamentação legal.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	A codificação da baixa é feita com base na Relação de Classificações Finais e os códigos ali constantes estabelecem critérios sobre quais reclamações integrarão o Cadastro de Fornecedores (art. 44 do CDC). Este cadastro será composto somente por reclamações fundamentadas, Atendidas e Não Atendidas, não o integrando as reclamações Encerradas e Improcedentes. Após a elaboração da ficha de baixa, antecedendo o arquivamento, o processo deverá ser encaminhado ao responsável pelo órgão, que deverá analisar e relatar a Decisão Final: a) Reclamação Fundamentada Atendida e Não Atendida b) Reclamação Encerrada
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Imediato após o encerramento da Reclamação ou CIP.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Inclusão do Fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas
O que é:	Cadastro é o resultado dos registros feitos pelos Órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores (Decreto Federal nº 2.181/97, art. 58, I) Reclamação Fundamentada é a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por Órgão público de Defesa do Consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva (Decreto Federal nº 2.181/97).
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	É dado ciência as empresas de sua inclusão no cadastro das reclamações fundamentadas, as empresas tomarão conhecimento de sua inclusão mediante publicação oficial ou recebimento da notificação, nos termos do artigo 44 da Lei 10.177/98, sendo concedido prazo de 15 (quinze) dias para apresentação de recurso ou pedido de reconsideração, contados a partir da data de publicação oficial ou recebimento da notificação.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Anualmente

13

Serviço:	Arquivo de Consumo
O que é:	O conjunto das consultas, reclamações e denúncias registradas pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.
Requisitos / Documentos:	Inexistente
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	lançamento da ficha de baixa em planilha e arquivamento em caixas de arquivo enumeradas.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Simple consultas, atendimentos preliminares e Cartas de Informações preliminares ficam arquivadas por 02 (dois) anos e as Reclamações fundamentadas ou não ficam arquivadas por 05 (cinco) anos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Emissão de Certidões
O que é:	A prestação de informações mediante ofício ou processo administrativo de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, que são prestadas no prazo da lei e segue o critério estabelecido pelos artigos 156 e 157, da Lei Orgânica do Município. São dois tipos de certidões que são emitidas pelo PROCON:
Requisitos / Documentos:	Requerimento protocolado juntamente com o comprovante de recolhimento da respectiva taxa para expedição da certidão
Custo:	O preço do serviço é cobrado de acordo com o disposto no artigo 203, do Código Tributário Municipal, Lei n.º 617/79, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 5.324/19.
Principais Etapas do Serviço:	Análise do requerimento; análise dos arquivos, expedição da respectiva certidão, remessa do processo administrativo para o Departamento de Tributação e entrega da certidão.
Forma da Prestação:	<p>Certidão Negativa de Violação aos Direitos do Consumidor – CNVDC - A Certidão Negativa de Violação aos Direitos do Consumidor (que pode ser positiva ou negativa), deverá relacionar todas as reclamações existentes em face de determinado fornecedor, devendo conter as seguintes informações: número de certidão; ano de expedição; período a que se refere os registros não superiores a 5 anos; CNPJ ou CPF do fornecedor; razão social do fornecedor; nome fantasia (se houver); endereço do fornecedor; data, nome e assinatura do funcionário que a emitiu; nome e assinatura do Coordenador ou Diretor do Procon Municipal (responsável). Deverão ser incluídas todas as reclamações (exceto as encerradas).</p> <p>- Certidão de Objeto e Pé- C.O.P - A Certidão de Objeto e Pé refere-se, exclusivamente, a uma determinada reclamação, devendo conter número da Certidão; ano de expedição; CNPJ ou CPF do fornecedor; razão social do fornecedor; nome fantasia (se houver); endereço do fornecedor; data, nome e assinatura do funcionário que a emitiu e nome e assinatura do Coordenador ou Diretor do Procon Municipal.</p>
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	15 dias úteis.

14

Serviço:	Vista
-----------------	--------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

O que é:	Acesso e análise dos documentos na presença de um servidor
Requisitos / Documentos:	Para obter vista dos processos em andamento basta qualquer interessado (consumidor, fornecedor ou qualquer outra pessoa interessada, pois estas informações são públicas) requerer ao atendente sem necessidade de procuração.
Custo:	Gratuito.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato

Serviço:	Extração de Cópias
O que é:	Reprodução de documentos mediante máquina copiadora.
Requisitos / Documentos:	Mediante requerimento protocolado e o recolhimento da taxa respectiva junto ao Departamento de Tributação.
Custo:	O preço do serviço é cobrado de acordo com o disposto no artigo 203, do Código Tributário Municipal, Lei n.º 617/79, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 5.324/19.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 - Bairro Leitão - Louveira/SP - Paço Municipal.
Prazo:	15(quinze) dias úteis.

15

Serviço:	Desarquivamento
O que é:	Quando o processo já estiver finalizado e arquivado é permitida vista dos autos mediante requerimento da parte interessada.
Requisitos / Documentos:	Requerimento com justificativa endereçado ao PROCON
Custo:	O preço do serviço é cobrado de acordo com o disposto no artigo 203, do Código Tributário Municipal, Lei n.º 617/79, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 5.324/19.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	15(quinze) dias úteis

Serviço:	Carga do Processo
O que é:	É a retirada por 30 (trinta) minutos do procedimento em andamento.
Requisitos / Documentos:	estar o procedimento em andamento e somente para advogados com OAB mediante a entrega do documento.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Caso o solicitante se identifique como Advogado, mas não esteja portando o documento de habilitação, não se poderá dar carga, somente ter vista na presença de um servidor. Se o interessado for o consumidor, ele só poderá solicitar vista dos autos na sede do Procon, mas a ele não é permitido carga do mesmo.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato.

16

Serviço:	Atendimentos Extra PROCON
O que é:	Atendimento onde não existe relação de consumo e o técnico orienta o consumidor a procurar o órgão competente para solucionar a questão e esclarece a ausência de pressupostos que caracterizam uma relação de consumo.
Requisitos / Documentos:	Interesse do consumidor em ser orientado e conhecimento do técnico para prestar a informação necessária.
Custo:	Gratuito.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	No ato do atendimento se possuir a informação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Fiscalização
O que é:	Verificação junto aos estabelecimentos de diversas irregularidades, tais como: falta de afixação de preços; Publicidade enganosa; Cobrança de acréscimo para pagamentos efetuados com vale alimentação; Venda Casada; Sonegação de mercadorias; etc.
Requisitos / Documentos:	Denúncia dos consumidores ou constatação pelo agente de fiscalização / Nota fiscal ou cupom, em caso de publicidade enganosa juntar o folheto ou anúncios em revistas, jornais etc.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Recebimento da denúncia; notificação do estabelecimento para prestar esclarecimentos e fornecer a documentação no prazo de 10(dez) dias; análise da resposta e encaminhamento para Regional de Campinas para apuração, autuação e se o caso penalização.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Regional da Fundação PROCON de São Paulo em Campinas
Prazo:	30 (trinta) dias

17

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA

Serviço:	Simple Consulta
O que é:	Situação em que o Advogado ou estagiário esclarece e orienta o munícipe em um único momento, sem necessidade de entrevista individual. Também se caracteriza como Simple Consulta o caso de ausência de documentos necessários a propositura da ação, quando o munícipe é orientado a retornar ao órgão trazendo a documentação necessária.
Custo:	Gratuito
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antonio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Atendimento Preliminar
-----------------	-------------------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

O que é:	Situação onde o Advogado realiza um único atendimento orientando sem o ajuizamento de qualquer ação.
Requisitos / Documentos:	Comparecer nos dias e horários de atendimento.
Custo:	Gratuito.
Forma da Prestação:	Presencial
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Atendimento Inicial
O que é:	Entrevista inicial presidida por Advogado onde o munícipe relata seu problema e apresenta a documentação necessária para estudo da viabilidade de ser assistido pelo Departamento.
Requisitos / Documentos:	Possuir renda mensal de até 02 (dois) salários mínimos; tratar-se o processo de Direito de Família ou Sucessões; o Processo ser de Competência da Comarca de Louveira e a parte assistida não ser Requerido(a) em nenhum dos Processos que tramitam ou tramitaram perante este Departamento no prazo dos últimos 03 (três) anos.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Entrevista com Advogado para análise dos fatos e documentação apresentada; preenchimento da Ficha de atendimento; confecção de procuração e declaração.
Forma da Prestação:	Presencial
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato.

18

Serviço:	Confecção da Petição Inicial
-----------------	-------------------------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

O que é:	Redação da peça que dará início ao Processo Judicial com endereçamento, qualificação das partes, relato dos fatos, fundamentos e pedidos.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Estudo da legislação pertinente ao assunto, pesquisa de jurisprudências, montagem da petição inicial, digitalização dos documentos necessários para a instrução da peça inaugural do Processo, distribuição no site do Tribunal de Justiça.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	10 Dias Úteis.

Serviço:	Confecção de Contestação
O que é:	Redação da peça que contestará impugnando os fatos relatados na inicial.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Estudo da legislação pertinente ao assunto, pesquisa de jurisprudências, montagem da petição vestibular, digitalização dos documentos necessários para comprovar o alegado, protocolo no site do Tribunal de Justiça.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	15 Dias Úteis.

Serviço:	Acompanhamento das Publicações
O que é:	Recebimento das Publicações referentes a todos os processos em andamento.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Visualização e impressão das publicações, consulta do andamento de cada um dos Processos para identificação das partes, uma vez que todos tramitam sob sigilo de justiça; separação dos processos, verificação dos prazos, contato com os assistidos solicitando o que de direito a fim de atender a determinação judicial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Prazo:	Indeterminado
---------------	---------------

Serviço:	Audiência Conciliatória Pré Processual
O que é:	Ato formal Pré processual, com o objetivo de composição (acordo) entre as partes, realizada na sede do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Louveira
Requisitos / Documentos:	Interesse da parte na composição amigável
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	O Advogado analisa previamente os fatos, verificando os documentos, digitaliza a documentação encaminha para o CEJUSC a fim de agendar uma audiência de conciliação, notifica a parte da data e horário da audiência, acompanha a parte assistida na audiência. O tempo estimado (variável, caso a caso) para a realização de uma audiência é de uma hora, aproximadamente. Após encontrarem-se as partes acomodadas no espaço reservado para a audiência, o mediador nomeado judicialmente presidirá a audiência. Tendo as partes chegado a um acordo, o técnico deverá reduzi-lo a termo e submeter a homologação judicial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Mínimo de 15(quinze) dias da lavratura e notificação da parte contrária.

20

Serviço:	Audiência Conciliatória Processual
O que é:	A audiência conciliatória é uma ferramenta que agiliza o processo visando obter a composição entre as partes antes de apreciar o mérito.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Remessa dos autos processuais ao CEJUSC, agendamento e intimação da data e horário da audiência; notificação da parte assistida convocando a audiência conciliatória; comparecimento com no mínimo 30(trinta) minutos de antecedência; abertura da audiência; elaboração do termo de acordo, comparecimento ou encerramento.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Prazo:	Mínimo de 15(quinze) dias da lavratura e postagem da notificação para a parte contrária.
---------------	--

Serviço:	Encaminhamento do Procedimento ao CEJUSC
O que é:	Encaminhamento do procedimento existente com toda a documentação através de e-mail para o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Louveira - CEJUSC para abertura de procedimento pré processual.
Requisitos / Documentos:	Interesse do consumidor não atendido de submeter à apreciação da demanda ao Poder Judiciário.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Não atendimento da demanda; manifestação de interesse pelo consumidor; digitalização e envio do procedimento através de e-mail; abertura de procedimento pré-processual pelo CEJUSC; recebimento e encaminhamento do termo de ajuizamento para ciência do consumidor.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Indeterminado

21

Serviço:	Elaboração das Petições Intermediárias
O que é:	A elaboração da ficha de baixa constitui um documento utilizado na finalização de uma reclamação ou carta de informação preliminar - CIP.
Requisitos / Documentos:	Parecer técnico contendo breve histórico da reclamação, resultados obtidos, orientações ao consumidor, bem como a sua fundamentação legal.
Custo:	Gratuito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Principais Etapas do Serviço:	<p>A codificação da baixa é feita com base na Relação de Classificações Finais e os códigos ali constantes estabelecem critérios sobre quais reclamações integrarão o Cadastro de Fornecedores (art. 44 do CDC). Este cadastro será composto somente por reclamações fundamentadas, Atendidas e Não Atendidas, não o integrando as reclamações Encerradas e Improcedentes.</p> <p>Após a elaboração da ficha de baixa, antecedendo o arquivamento, o processo deverá ser encaminhado ao responsável pelo órgão, que deverá analisar e relatar a Decisão Final:</p> <p>a) Reclamação Fundamentada Atendida e Não Atendida b) Reclamação Encerrada.</p>
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato - Após o encerramento da Reclamação ou CIP.

Serviço:	Protocolo de ITCMD Perante ao Posto Fiscal
O que é:	Cadastro é o resultado dos registros feitos pelos Órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores (Decreto Federal nº 2.181/97, art. 58, I) Reclamação Fundamentada é a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por Órgão público de Defesa do Consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva (Decreto Federal nº 2.181/97).
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	É dado ciência as empresas de sua inclusão no cadastro das reclamações fundamentadas, as empresas tomarão conhecimento de sua inclusão mediante publicação oficial ou recebimento da notificação, nos termos do artigo 44 da Lei 10.177/98, sendo concedido prazo de 15 (quinze) dias para apresentação de recurso ou pedido de reconsideração, contados a partir da data de publicação oficial ou recebimento da notificação.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Anualmente

Serviço:	Arquivo de Consumo
O que é:	O conjunto das consultas, reclamações e denúncias registradas pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.
Requisitos / Documentos:	Inexistente
Custo:	Gratuito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Principais Etapas do Serviço:	Lançamento da ficha de baixa em planilha e arquivamento em caixas de arquivo enumeradas.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Simples consultas, atendimentos preliminares e Cartas de Informações preliminares ficam arquivadas por 02 (dois) anos e as Reclamações fundamentadas ou não ficam arquivadas por 05 (cinco) anos.

Serviço:	Emissão de Certidões
O que é:	A prestação de informações mediante ofício ou processo administrativo de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, que são prestadas no prazo da lei e segue o critério estabelecido pelos artigos 156 e 157, da Lei Orgânica do Município. São dois tipos de certidões que são emitidas pelo PROCON :
Requisitos / Documentos:	Requerimento protocolado juntamente com o comprovante de recolhimento da respectiva taxa para expedição da certidão
Custo:	O preço do serviço é cobrado de acordo com o disposto no artigo 203, do Código Tributário Municipal, Lei n.º 617/79, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 5.324/19.
Principais Etapas do Serviço:	Análise do requerimento; análise dos arquivos, expedição da respectiva certidão, remessa do processo administrativo para o Departamento de Tributação e entrega da certidão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Forma da Prestação:	<p>Certidão Negativa de Violação aos Direitos do Consumidor – CNVDC - A Certidão Negativa de Violação aos Direitos do Consumidor (que pode ser positiva ou negativa), deverá relacionar todas as reclamações existentes em face de determinado fornecedor, devendo conter as seguintes informações: número de certidão; ano de expedição; período a que se refere os registros não superiores a 5 anos; CNPJ ou CPF do fornecedor; razão social do fornecedor; nome fantasia (se houver); endereço do fornecedor; data, nome e assinatura do funcionário que a emitiu; nome e assinatura do Coordenador ou Diretor do Procon Municipal (responsável). Deverão ser incluídas todas as reclamações (exceto as encerradas).</p> <p>- Certidão de Objeto e Pé- C.O.P - A Certidão de Objeto e Pé refere-se, exclusivamente, a uma determinada reclamação, devendo conter número da Certidão; ano de expedição; CNPJ ou CPF do fornecedor; razão social do fornecedor; nome fantasia (se houver); endereço do fornecedor; data, nome e assinatura do funcionário que a emitiu e nome e assinatura do Coordenador ou Diretor do Procon Municipal.</p>
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	15 dias úteis.

24

Serviço:	Vista
O que é:	Acesso e análise dos documentos na presença de um servidor
Requisitos / Documentos:	Para obter vista dos processos em andamento basta qualquer interessado (consumidor, fornecedor ou qualquer outra pessoa interessada, pois estas informações são públicas) requerer ao atendente sem necessidade de procuração.
Custo:	Gratuito.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato

Serviço:	Extração de Cópias
O que é:	Reprodução de documentos mediante máquina copiadora.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Requisitos / Documentos:	Mediante requerimento protocolado e o recolhimento da taxa respectiva junto ao Departamento de Tributação.
Custo:	O preço do serviço é cobrado de acordo com o disposto no artigo 203, do Código Tributário Municipal, Lei n.º 617/79, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 5.324/19.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 - Bairro Leitão - Louveira/SP - Paço Municipal.
Prazo:	15(quinze) dias úteis.

Serviço:	Desarquivamento
O que é:	Quando o processo já estiver finalizado e arquivado é permitida vista dos autos mediante requerimento da parte interessada.
Requisitos / Documentos:	Requerimento com justificativa endereçado ao PROCON
Custo:	O preço do serviço é cobrado de acordo com o disposto no artigo 203, do Código Tributário Municipal, Lei n.º 617/79, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º 5.324/19.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial, por e-mail ou contato telefônico.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP - E-Mail: proconatendimento@louveira.sp.gov.br - Tel.: 19 3848-3991.
Prazo:	15(quinze) dias úteis.

25

Serviço:	Carga do Processo
O que é:	É a retirada por 30 (trinta) minutos do procedimento em andamento.
Requisitos / Documentos:	estar o procedimento em andamento e somente para advogados com OAB mediante a entrega do documento.
Custo:	Gratuito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Principais Etapas do Serviço:	Caso o solicitante se identifique como Advogado, mas não esteja portando o documento de habilitação, não se poderá dar carga, somente ter vista na presença de um servidor. Se o interessado for o consumidor, ele só poderá solicitar vista dos autos na sede do Procon, mas a ele não é permitido carga do mesmo.
Forma da Prestação:	Atendimento presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Endereço: Rua Ricieri Chiquetto, 156 - Sala 05 - Bairro Santo Antônio - Louveira/SP.
Prazo:	Imediato.