

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – PROCON RJ

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário do PROCON RJ é elaborada em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e tem por finalidade informar, de forma clara, objetiva e acessível, os serviços prestados por esta Autarquia, os meios de acesso, os requisitos, as etapas, os prazos máximos ou estimados e os canais de comunicação disponíveis.

O Procon-RJ atua na proteção e defesa dos direitos do consumidor no âmbito do Estado do Rio de Janeiro. O atendimento é gratuito e pode ser solicitado por consumidores residentes e domiciliados nos municípios fluminenses.

Consumidores em trânsito, ainda que não residentes no Estado, também podem recorrer à Autarquia para fins de conciliação, podendo, quando cabível, utilizar os serviços do ProconTur e outros programas estaduais de apoio ao turista.

Informações institucionais, ações educativas, fiscalizações, mutirões e endereços de atendimento podem ser consultados no site oficial do PROCON RJ.

2. DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Nos termos dos arts. 5º e 6º da Lei nº 13.460/2017, são assegurados aos usuários, entre outros, os seguintes direitos:

- informação clara, precisa e atualizada;
- atendimento adequado, eficiente e cortês;
- presunção de boa-fé;
- proteção de dados pessoais;
- manifestação por meio de reclamação, denúncia, sugestão ou elogio;
- resposta adequada e tempestiva;
- prestação regular, contínua, segura e transparente do serviço público.

3. PRINCÍPIOS GERAIS DE ATENDIMENTO

Todos os serviços do PROCON RJ são prestados com observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, acessibilidade e urbanidade.

O atendimento presencial observa a legislação de prioridade, garantindo atendimento preferencial a idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida.

4. SERVIÇOS PRESTADOS

4.1 REGISTRO DE RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR

Descrição do serviço: Recebimento, análise e tratamento de reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços, com vistas à solução do conflito por meio de orientação, notificação e conciliação.

Canais de atendimento: • Atendimento virtual: site e aplicativo do PROCON RJ; • Atendimento presencial: mediante agendamento prévio; • Atendimento telefônico: CAT 151; • E-mail institucional.

Requisitos e documentos necessários: • documento oficial de identificação; • CPF ou CNPJ; • comprovante de residência; • documentos que comprovem a relação de consumo; • descrição clara dos fatos; • procuração, quando aplicável.

Etapas do serviço: 1. Registro da reclamação; 2. Triagem e análise de admissibilidade; 3. Notificação do fornecedor; 4. Recebimento e análise da resposta; 5. Audiência de conciliação, quando necessária; 6. Encerramento ou encaminhamento.

Prazos máximos ou estimados: • Triagem inicial: até 5 dias úteis; • Notificação do fornecedor: até 5 dias úteis após a triagem; • Prazo de resposta do fornecedor: até 10 dias, conforme legislação específica; • Análise da resposta: até 10 dias úteis; • Agendamento de audiência, quando cabível: conforme disponibilidade de pauta.

Forma de prestação do serviço: Virtual ou presencial, conforme a opção do usuário e a natureza da demanda.

4.2 DENÚNCIAS

Descrição do serviço: Recebimento e análise de denúncias relativas a práticas que violem ou possam violar direitos coletivos ou difusos dos consumidores.

Canais de atendimento: • Plataforma eletrônica do PROCON RJ; • Atendimento telefônico; • Atendimento presencial, mediante agendamento.

Requisitos: • descrição objetiva dos fatos; • identificação do fornecedor denunciado; • documentos ou indícios, quando disponíveis.

Etapas do serviço: 1. Registro da denúncia; 2. Análise de admissibilidade; 3. Classificação e priorização; 4. Inserção em planejamento de fiscalização; 5. Ação fiscalizatória, quando cabível; 6. Encerramento administrativo.

Prazos máximos ou estimados: • Análise inicial da denúncia: até 10 dias úteis; • Encaminhamento à fiscalização: conforme critérios técnicos, análise de risco e planejamento institucional.

Observação: Por razões de segurança e efetividade, não são informadas datas específicas de fiscalização ao denunciante.

4.3 ORIENTAÇÃO E SERVIÇOS RELATIVOS AO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Descrição do serviço: Orientação, autenticação, encerramento e registro de informações relativas ao Livro de Reclamações.

Forma de prestação: Atendimento presencial no Departamento Cartorário, mediante agendamento, em dias úteis.

Etapas do serviço: 1. Solicitação do serviço; 2. Conferência da documentação; 3. Prestação imediata do serviço; 4. Encerramento.

Prazos máximos: • Autenticação: imediato; • Encerramento: imediato; • Protocolo de reclamações: imediato; • Alteração cadastral: imediato.

4.4 PROGRAMA DE APOIO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Descrição do serviço: Atendimento especializado destinado à prevenção e ao tratamento do superendividamento do consumidor pessoa natural.

Canais de atendimento: • Atendimento presencial; • Atendimento virtual, em casos excepcionais; • Agendamento por e-mail ou aplicativo de mensagens.

Requisitos: • documentação pessoal; • comprovantes de renda e despesas; • contratos e documentos de dívidas.

Etapas do serviço: 1. Orientação inicial e entrega de material educativo; 2. Análise do pré-formulário; 3. Entrevista técnica; 4. Notificação dos credores; 5. Elaboração do plano de pagamento; 6. Audiência de conciliação; 7. Encerramento ou encaminhamento.

Prazos estimados: • Análise do pré-formulário: até 15 dias úteis; • Agendamento de entrevista: conforme disponibilidade; • Audiência de conciliação: conforme pauta e resposta dos credores.

4.5 OUVIDORIA

Descrição do serviço: Canal destinado ao registro de elogios, sugestões, reclamações e denúncias relativas aos serviços prestados pelo PROCON RJ.

Canal de acesso: • Plataforma oficial de ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

Prazo de resposta: • até 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa.

5. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

• notificações eletrônicas; • acompanhamento por portal ou aplicativo; • atendimento telefônico; • atendimento presencial agendado; • ouvidoria.

6. ACESSIBILIDADE

O PROCON RJ dispõe de estrutura física e comunicacional acessível, com sinalização adequada, atendimento prioritário, recursos de acessibilidade e ambientes adaptados, em conformidade com a legislação vigente.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços será periodicamente revisada para assegurar sua atualização, clareza e adequação às normas legais, garantindo ao usuário transparência e previsibilidade na prestação dos serviços públicos.

Rio de Janeiro, 02 de fevereiro de 2026.