



Procon Municipal de Alegre

O que é?

Os direitos e deveres individuais e coletivos consignados na Constituição Federal assinalam que o Estado promoverá a defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor concretizou esta orientação constitucional, demonstrando o crescimento do movimento em prol desses direitos e a disposição do Poder Público em consolidar a defesa desta dimensão da cidadania.

O Procon Municipal é um instrumento para o efetivo exercício da cidadania e melhoria da qualidade de vida da população, estando mais próximo da comunidade, portanto, tem facilidade para ser acessado e para agir, em razão do seu amplo conhecimento da realidade da região.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão residente no Município de Alegre/ES.

Etapas para a realização deste serviço:

Etapa 1 – Comparecer ao Procon Municipal para registrar sua reclamação com os documentos necessários:

- Cópia do comprovante da relação de consumo (nota fiscal, recibo, contrato, etc);
- Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- Carteira de Identidade – RG;
- Comprovante de residência;
- E-mail;
- Telefone;
- Outros documentos (protocolos de atendimentos, ordem de serviço, certificado de garantia, fatura, boleto, etc).

Etapa 2 – Informar os dados da empresa fornecedora:

- Razão Social;
- CNPJ;
- Inscrição Estadual;
- Endereço completo;
- Telefone;
- E-mail.

Etapa 3 – Para atendimento eletrônico:

E-mail: procon@alegre.es.gov.br



Site: <https://procon.es.gov.br/atendimento-eletronico>

Os atendimentos presenciais serão formalizados por ordem de chegada, no endereço: Rua Doutor Chacon, nº 212, Centro, Alegre – Espírito Santo – CEP 29500-000.

Outras Informações:

Quanto tempo leva?

O tempo para conclusão da tratativa depende da complexidade da demanda, em alguns casos, em até 10 (dez) dias úteis.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato:

No caso de dúvidas relativas às particularidades sobre este serviço, entrar em contato com a Secretaria Executiva de Administração:

Telefone (28) 3300-0101 / E-mail: administracao@alegre.es.gov.br.

Se a sua dúvida não foi respondida, use o Fala.Br – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto nº 12.688/2022, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.



PREFEITURA DE
ALEGRE
www.alegre.es.gov.br



Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.