

PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

1. Nome e descrição dos serviços prestados

- **Atendimento ao Contribuinte**

Orientação e esclarecimentos: Presta informações aos contribuintes em relação a débitos já em ação judicial e/ou protestados; Extrato de imóvel; Extrato de CPF; Extrato de CMC/CNPJ; Número de Processo Judicial.

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço

Apresentar documentação básica: Documento de Identidade (RG/CPF) em nome do contribuinte. Ou para pessoa jurídica: CMC ou CNPJ.

3. Principais etapas para processamento do serviço

O atendente realiza consulta nos sistemas Projudi (Processos Judiciais) e Giig (Processos Administrativos e internos da Administração Pública) e informa ao contribuinte a situação de débitos.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço

Geralmente o atendimento é realizado e solucionado em 15 minutos, podendo durar mais ou menos a depender do caso.

5. Forma de prestação do serviço

- Atendimento presencial e a distância (online, telefone e WhatsApp).

6. Locais e formas para manifestação do usuário

- Telefone: (45)3521-1196
- WhatsApp: (45)98401-6137
- Av. Jorge Schimmelpfeng, 50, Centro, Foz do Iguaçu, PR, 85851-110
- Atendimento Presencial de Segunda a Sexta das 08h às 15h

PROCON

1. Nome e descrição dos serviços prestados

- **Atendimento ao Consumidor**

Orientação e esclarecimentos: O PROCON esclarece dúvidas sobre os direitos do consumidor, como garantias, trocas, defeitos de produtos, entre outros; **Registro de reclamações:** O consumidor pode registrar queixas sobre práticas abusivas ou ilegais de empresas.

- **Mediação e Conciliação**

Intermediação de conflitos: O PROCON atua na mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores, buscando uma solução amigável para as partes.

- **Fiscalização**

Inspeção de estabelecimentos: O PROCON realiza fiscalizações em empresas e serviços para garantir que os direitos do consumidor sejam respeitados.

- **Educação para o Consumo**

Palestras, oficinas e campanhas educativas em escolas, feiras, eventos públicos. Distribuição de cartilhas e materiais informativos sobre os direitos do consumidor.

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço

a) Documentação básica:

- Documento de Identidade (RG), CPF e comprovante de residência emitido nos últimos três meses em nome do consumidor ou de pessoa que declare residir com ele, no município de Foz do Iguaçu.
- Para Pessoa Jurídica: contrato social ou última alteração contratual da empresa sediada em Foz do Iguaçu.
- Se aplicável, procuração com cópias de RG e CPF do outorgado.

b) Relação de consumo:

- Documentos que comprovem a alegação do consumidor, tais como nota fiscal, orçamento, contrato, ordem de serviço, fatura, laudo técnico, print de mensagens, número de protocolo, fotos, entre outros.

c) Prioridade no atendimento:

- Pessoas com deficiência, idosos acima de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de crianças de colo e pessoas com Transtorno do Espectro Autista possuem atendimento prioritário.

3. Principais etapas para processamento do serviço

a) Triagem: No primeiro contato, o setor de triagem realiza uma análise detalhada dos documentos apresentados pelo consumidor para verificar a existência da relação de consumo, condição indispensável para o prosseguimento do atendimento. Essa etapa é fundamental para evitar demandas infundadas e garantir que apenas reclamações legítimas sejam encaminhadas. Após a confirmação, o consumidor é orientado sobre as possíveis medidas cabíveis e informado sobre a documentação necessária para abertura formal da reclamação. É oferecida ao consumidor a possibilidade de abrir a reclamação via sistema online, por meio do site da Prefeitura, ou presencialmente, mediante agendamento prévio.

b) Investigação Preliminar: Após a triagem, inicia-se o contato com o fornecedor para buscar uma solução amigável antes da formalização da reclamação no sistema *Proconsumidor*. Essa etapa visa estimular a conciliação e resolver o conflito de forma rápida e eficiente, evitando a burocracia e agilizando o atendimento ao cidadão. O contato preliminar é essencial para verificar a disposição do fornecedor em atender a demanda e para reunir informações complementares que subsidiem a análise do caso.

c) Abertura da Reclamação no Sistema *Proconsumidor*: Independentemente da opção escolhida pelo consumidor (online ou presencial), todas as reclamações são registradas no sistema *Proconsumidor*. Após o registro, o fornecedor é notificado e tem o prazo de até 20 dias para apresentar sua resposta. O PROCON realiza tentativas de contato, normalmente até três vezes, para obter a manifestação do fornecedor e incentivar a conciliação. Caso não seja possível resolver o conflito amigavelmente, o caso poderá evoluir para a abertura do processo administrativo. Essa fase é fundamental para garantir o direito do consumidor à resposta formal e tempestiva, além de fomentar o diálogo entre as partes.

d) Atendimento Telefônico: O PROCON disponibiliza atendimento por telefone (45) 2105-8700 e WhatsApp (45) 99820-0235, onde consumidores podem esclarecer dúvidas, confirmar direitos, verificar existência de relação de consumo e receber orientações detalhadas semelhantes às oferecidas presencialmente na

triagem. O atendimento telefônico amplia o acesso do cidadão aos serviços do PROCON, facilitando o esclarecimento imediato de questões e proporcionando suporte eficiente, principalmente para aqueles que possuem dificuldade de deslocamento ou preferem atendimento remoto. Além disso, o atendimento busca encaminhar casos que extrapolam a competência do órgão para as instituições adequadas.

Caso não haja solução na fase preliminar:

a) Abertura do Processo Administrativo: Quando não há resolução no âmbito conciliatório, e os requisitos legais são atendidos, o caso é encaminhado para abertura do processo administrativo pela Divisão de Cartório (DVCAP). Nesta fase, é realizada análise jurídica detalhada e o fornecedor é novamente notificado para apresentar resposta no prazo de 20 dias. O consumidor é convocado para ciência da resposta e pode manifestar sua concordância ou discordância formalmente, garantindo ampla defesa e contraditório. O processo administrativo visa assegurar que o direito do consumidor seja protegido por meio de procedimento legal e transparente.

b) Decisão Administrativa: Com base nas informações e manifestações apresentadas, a decisão administrativa avalia se houve descumprimento do Código de Defesa do Consumidor. Caso constatada infração, são aplicadas as penalidades cabíveis, incluindo multas. A decisão é tomada em primeira instância, podendo o fornecedor apresentar recurso para segunda instância, que é analisado pela Procuradoria Geral do Município. Esse rigor processual garante o cumprimento da legislação e a responsabilização adequada dos fornecedores, fortalecendo a proteção do consumidor.

c) Inclusão em Dívida Ativa: No caso de não pagamento das multas aplicadas em primeira ou segunda instância, é formalizado memorando com relação aos inadimplentes e encaminhado à Procuradoria Geral do Município para inscrição em dívida ativa. Essa medida reforça o caráter coercitivo das decisões administrativas, buscando assegurar a efetividade da sanção e o ressarcimento aos cofres públicos.

Fiscalização

A fiscalização é realizada pela Divisão de Processos e Fiscalização (DVPRF) e consiste em ações preventivas e corretivas para garantir o cumprimento da legislação consumerista. Entre as atribuições estão: orientações a consumidores e fornecedores, diligências e vistorias em estabelecimentos comerciais, lavratura de autos de infração, termos de constatação, depósito, apreensão, interdição, entre outros. Também respondemos a demandas urgentes, incluindo aquelas recebidas via plataforma eOuve, assegurando rápida resposta a situações que exijam atuação imediata. A fiscalização é instrumento fundamental para prevenir práticas abusivas e proteger os direitos do consumidor, fortalecendo a confiança da população no serviço público.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço

- **Reclamação:** até 120 dias, prazo do sistema eletrônico (*Proconsumidor*)
- **Processo administrativo:** sem prazo.

5. Forma de prestação do serviço

- Atendimento presencial e a distância (online, telefone e WhatsApp).

6. Locais e formas para manifestação do usuário

- E-mail: proconfi.protocolo@gmail.com
- E-mail: proconfi.atendimento@gmail.com
- Telefone: (45) 2105-8700
- WhatsApp: (45) 99820-0235
- Site: <https://efoz.pmfi.pr.gov.br/servico-169>
- Av. Brasil, 1172, Centro, Foz do Iguaçu, PR, 85851-000
- Atendimento Presencial de Segunda a Sexta das 08h às 15h