

# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE



CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

## RESOLUÇÃO N.º 001/2025

“Cria o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor (Procon Câmara) no âmbito da Secretaria da Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG.”

O Presidente da Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre faz saber que em sessão plenária ordinária, deliberou e que a esta aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

### TÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** – Fica criado o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor (Procon Câmara) no âmbito da Secretaria da Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre - MG, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas nos arts. 4º, II, “a”; 5º, I; 6º, VII, da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997.

**Art. 2º** – O Procon Câmara integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto no art. 105 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no art. 2º do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, bem como o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), previsto no art. 23 da Lei Complementar n.º 61, de 12 de julho de 2001.

### TÍTULO II

#### DOS OBJETIVOS

**Art. 3º** – Constituem objetivos permanentes do Procon Câmara:

Sago



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE



CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

- I – assessorar tecnicamente a Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da câmara municipal no planejamento, na elaboração, na proposição e na execução da proteção e defesa do consumidor;
- II – receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;
- III – dar atendimento e orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e garantias, processando regularmente as reclamações fundamentadas;
- IV – informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;
- V – fiscalizar as relações de consumo e, em caso de irregularidade encontrada, elaborar o auto de constatação e encaminhá-lo ao Ministério Público para providências;
- VI – funcionar, no processo administrativo, como instância de conciliação, no âmbito de sua competência, de acordo com as regras fixadas pela Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar;
- VII – expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, conforme prevê o art. 55 da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- VIII – orientar o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário nos casos não resolvidos administrativamente;
- IX – representar ao Ministério Público os casos tipificados como infração penal prevista na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como os que tratem de interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;
- X – incentivar e apoiar a criação e a organização de órgãos e entidades de defesa do consumidor;
- XI – efetuar e disponibilizar aos consumidores pesquisa de preços de produtos e serviços;
- XII – fazer relatório anual sobre as reclamações formalizadas pelos consumidores;

Sago

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE



CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

XIII – desenvolver programas relacionados com o tema “Educação para o consumo”, nos termos do disposto no art. 4º, IV, da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor;

XIV – exercer as demais atividades previstas pela legislação relativa à defesa do consumidor e desenvolver outras compatíveis com suas finalidades.

**Parágrafo único** – A competência, as atribuições e a atuação do Procon Câmara abrangem toda a jurisdição geopolítica do município.

## TÍTULO III

### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

**Art. 4º** – O Presidente da Câmara, por meio de Portaria, designará servidores do quadro efetivo e comissionados, que darão suporte técnico ao funcionamento do PROCON.

**Art. 5º** – A estrutura administrativa do PROCON-Câmara exigirá um coordenador; um assessor jurídico; um servidor para apoio administrativo e no mínimo dois (02) estagiários do curso de Direito para atendimento em expediente integral.

**Art. 6º** – Para a instalação do PROCON-Câmara, o Poder Legislativo designará no mínimo três (3) ambientes: um para o atendimento ao público; outro para a realização de audiências e outro para o servidor responsável pelos serviços.

**Art. 7º** – Fica autorizada a aquisição de equipamentos de computação, móveis para equipar e dar apoio às atividades tratadas por essa Resolução.

## TÍTULO IV

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 8º** – As despesas decorrentes desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias consignadas no orçamento do Poder Legislativo, suplementadas oportunamente, se necessário, sendo consignadas nos orçamentos futuros.

Ssgo *[assinatura]*

*[assinatura]*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE




CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

**Art. 9º** – A Mesa da Câmara Municipal regulamentará o disposto nessa Resolução e elaborará o regimento interno do Procon.

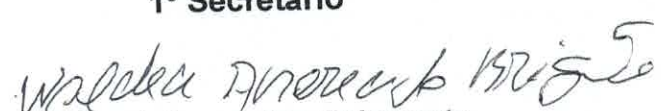
**Art. 10º** – Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Câmara de Vereadores de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, 17 de janeiro de 2025.

  
**João Batista Breno Júnior**  
Presidente

  
**Sandra Aparecida Gonzaga de Oliveira**  
Vice-Presidente

  
**Maria Nazare Pedrosa Rodrigues**  
1º Secretário

  
**Waldeci Aparecido Brigante**  
2º Secretário





# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE



CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

Ofício: 020/2025 GAB/PRESIDÊNCIA

São Sebastião da Vargem Alegre, 22 de Janeiro de 2025.

Ao

Exmo. Sr. Arcedino José de Almeida

CONCORDO

Prefeito Municipal

22/03/2025

Excelentíssimo Prefeito,

Arcedino José de Almeida  
PREFEITO MUNICIPAL

Arcedino José de Almeida  
PREFEITO MUNICIPAL

Venho através deste, informar que está Câmara Municipal possui interesse em instituir o PROCON em sua sede para atendimento à população do município.

Justificativa: A Câmara detém espaço físico, dotação orçamentária, recursos financeiros e servidores disponíveis para o atendimento a população.

Diante do exposto,

Requer que o Poder Executivo concorde com a instalação do PROCON na sede do Poder Legislativo.

Nada mais para o momento, reitero os votos de estima e apreço.

João Batista Breno Júnior  
Presidente da Câmara Municipal

RECEBI  
NESTA DATA  
22/01/25  
JMB





# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE

CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

**OFÍCIO N. 022/2025**

São Sebastião da Vargem Alegre – MG, 28 de janeiro de 2025.

EXMO. SENHOR DOUTOR  
PROMOTOR DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MIRAÍ – MG  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Recebido em 28, 01, 25  
Wanderlei Carlos Gonçalves Almeida  
Oficial do Ministério Público

Assunto: Procon na Câmara Municipal

Excelentíssimo Senhor Promotor,

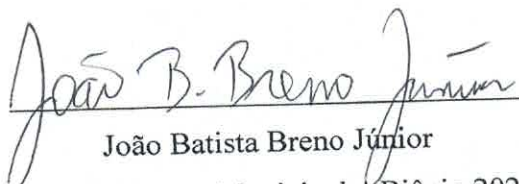
A Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, através de seu Presidente João Batista Breno Júnior, vem, perante Vossa Excelência, comunicar que no dia 16 de janeiro de 2025 foi aprovada Resolução 001/2025, que criou o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor (Procon Câmara), conforme segue em anexo.

Além disso, o Prefeito Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, Arcedino José de Almeida, manifestou concordância com a instalação do Procon no Poder Legislativo Municipal.

Nesse sentido, como o Procon no âmbito do legislativo não possui poder de polícia administrativa, sendo assim, nos termos dos incisos V e IX do art. 3º da Resolução 001/2025 da Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG e da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, os casos que envolverem infração penal, irregularidades e interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, serão encaminhados para o Ministério Público.

Nesse sentido, a Câmara Municipal vem comunicar o Ministério Público da nossa comarca sobre a criação do Procon.

Atenciosamente,



João Batista Breno Júnior  
Presidente da Câmara Municipal – Biênio 2025/2026







# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE

CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

**OFÍCIO N. 024/2025**

São Sebastião da Vargem Alegre – MG, 28 de janeiro de 2025.

AO COORDENADOR DO PROCON DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS  
MARCELO RODRIGO BARBOSA

Assunto: Procon na Câmara Municipal

Senhor coordenador,

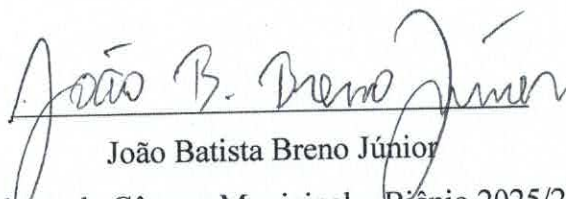
A Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, através de seu Presidente João Batista Breno Júnior, vem, perante Vossa Excelência, comunicar que no dia 16 de janeiro de 2025 foi aprovada Resolução 001/2025, que criou o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor (Procon Câmara), conforme segue em anexo.

Além disso, o Prefeito Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, Arcedino José de Almeida, manifestou concordância com a instalação do Procon no Poder Legislativo Municipal.

Foi também realizada comunicação e reunião com o Ministério Público da nossa comarca sobre a criação do Procon.


Sendo assim, venho através do presente ofício requerer capacitação técnica para três profissionais que irão atuar no Procon Câmara em São Sebastião da Vargem Alegre – MG.

Atenciosamente,



João Batista Breno Júnior

Presidente da Câmara Municipal – Biênio 2025/2026

  
Marcelo Rodrigo Barbosa  
Gerente Geral do Espaço Cidadania  
OAB/MG 51.999 - MAT.4136  
Recebido em  
29/1/25





# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE

CNPJ: 03.014.499/0001-84 INSC. EST: Isenta

**OFÍCIO N. 024/2025**

São Sebastião da Vargem Alegre – MG, 28 de janeiro de 2025.

AO COORDENADOR DO PROCON DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS  
MARCELO RODRIGO BARBOSA

Assunto: Procon na Câmara Municipal

Senhor coordenador,

A Câmara Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, através de seu Presidente João Batista Breno Júnior, vem, perante Vossa Excelência, comunicar que no dia 16 de janeiro de 2025 foi aprovada Resolução 001/2025, que criou o Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor (Procon Câmara), conforme segue em anexo.

Além disso, o Prefeito Municipal de São Sebastião da Vargem Alegre – MG, Arcedino José de Almeida, manifestou concordância com a instalação do Procon no Poder Legislativo Municipal.

Foi também realizada comunicação e reunião com o Ministério Público da nossa comarca sobre a criação do Procon.

Sendo assim, venho através do presente ofício requerer capacitação técnica para três profissionais que irão atuar no Procon Câmara em São Sebastião da Vargem Alegre – MG.

Atenciosamente,

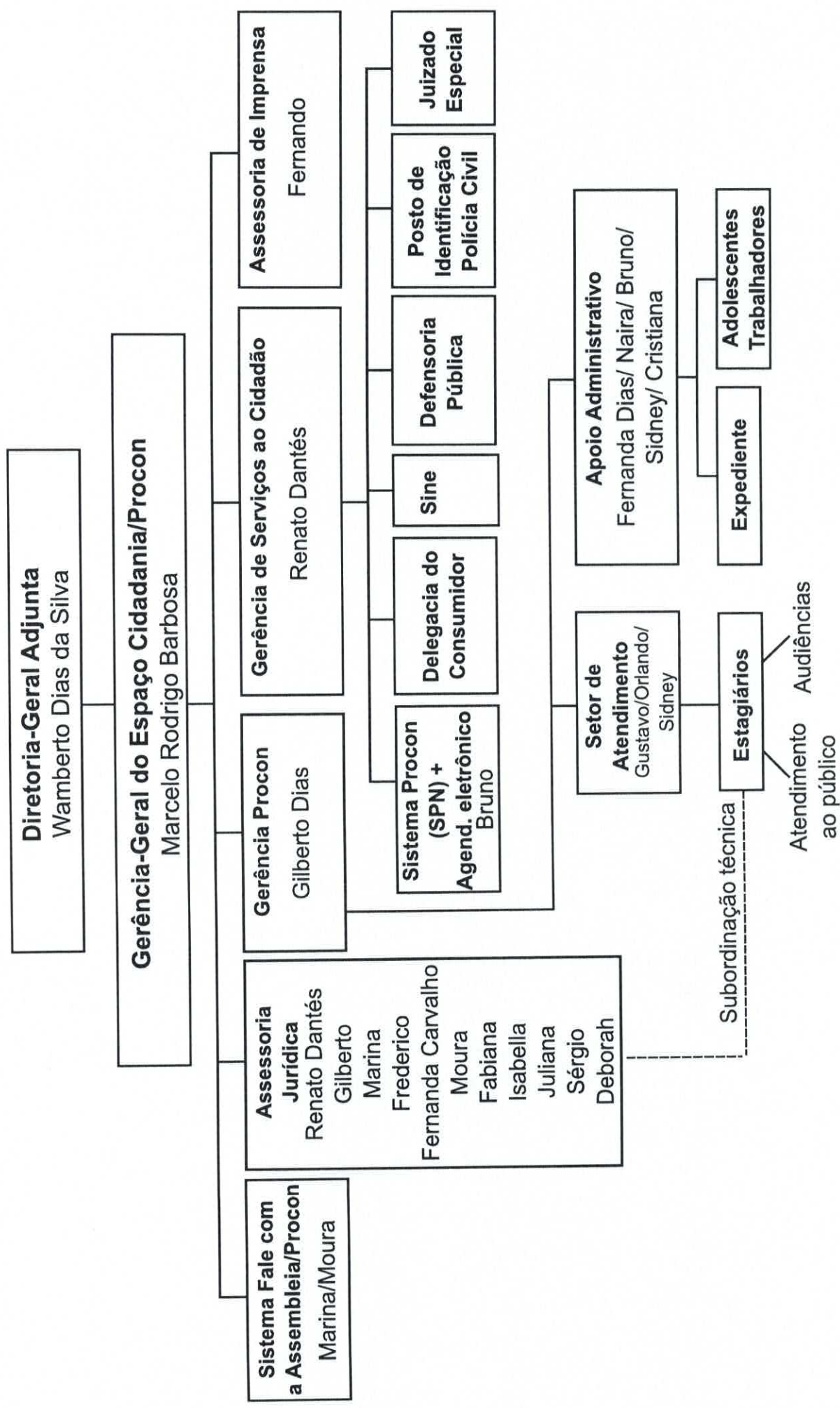
João Batista Breno Júnior  
Presidente da Câmara Municipal – Biênio 2025/2026

Marcelo Rodrigo Barbosa  
Gerente Geral do Espaço Cidadania  
OAB/MG 51.999 - MAT.4136  
Recebido EM  
29/1/25





# ORGANOGRAMA DO ESPAÇO CIDADANIA/PROCON







## **1. Identificação funcional**

Para transitar nos prédios da ALMG, sempre é necessário portar o crachá. Sua confecção deve ser solicitada na Central de Atendimento e Orientação de Pessoal – CAOP, andar térreo do Edifício Tiradentes, a partir do primeiro dia de estágio.

A solicitação pode ser feita presencialmente ou através do e-mail [caop@almg.gov.br](mailto:caop@almg.gov.br). A mensagem com o pedido deve ser enviada por um endereço de e-mail da ALMG.

## **2. Controle de frequência**

A partir do início do contrato, o registro da jornada de estágio deve ser feito diariamente, com marcações nos horários de entrada e saída.

A jornada diária do estágio não deve ser ultrapassada, pois não é possível compensação de horas em outros dias nem pagamento de horas extras. Se a jornada diária não for cumprida, haverá desconto no pagamento, sem possibilidade de abono de falta.

Em anos de eleições, os estagiários que trabalham para a Justiça Eleitoral durante as eleições têm direito a dois dias de folga para cada dia trabalhado.

A Gerência de Pagamento é responsável pelo controle e apuração de frequência.

## **3. Login**

Para acessar os recursos de TI da Assembleia, como computadores e impressoras, o responsável do seu setor deverá solicitar seu cadastramento à GTI - Gerência-Geral de Tecnologia da Informação.

Se você precisar apenas consultar seus dados na intranet, (como pagamento e recesso de estágio), procure a CAOP, no térreo do Ed. Tiradentes.

## **4. Pagamento**

O pagamento será feito em conta-salário na Caixa Econômica Federal nas seguintes datas:

Bolsa de estágio – último dia útil do mês trabalhado;

Auxílio-transporte – dia 15 (ou primeiro dia útil subsequente) do mês seguinte.





O pagamento da bolsa de estágio se refere ao mês corrente e o auxílio-transporte é sempre referente aos dias trabalhados no mês anterior.

Os valores podem ser consultados na folha de pagamento disponível na Intranet (ou extranet), acessando o menu Meus Dados → Pagamentos, ou na CAOP.

A Gerência de Pagamento é responsável pelo processamento do pagamento.

## **5. Recesso**

O estagiário tem direito a 30 dias corridos de recesso a cada doze meses de contrato, adquiridos proporcionalmente ao tempo trabalhado.

No início do estágio, o recesso será marcado automaticamente para os últimos 30 dias do contrato, sendo de responsabilidade do setor de lotação do estagiário a alteração do período para gozo no decorrer do contrato. Há um responsável pela marcação do recesso no Sistema de Controle de Estágios em cada setor, podendo ser o titular ou alguém por ele designado.

Exemplo: Período do contrato: 01/08/2022 a 31/07/2023 (1 ano)

No momento da efetivação do contrato, é feita automaticamente a marcação de 30 dias de recesso para 02/07/2023 a 31/07/2023.

O recesso poderá ser dividido em até 3 períodos de no mínimo 5 dias cada. Como a aquisição do recesso é proporcional ao período já trabalhado, sempre haverá gozo de recesso nos últimos dias de contrato, conforme saldo disponível, respeitado o período mínimo de 5 dias.

Exemplo: Período do contrato: 01/08/2022 a 31/07/2023

1º período de recesso – 13/01/2023 a 17/01/2023 (5 dias)

2º período de recesso – 11/05/2023 a 30/05/2023 (20 dias)

3º período de recesso – 27/07/2023 a 31/07/2023 (5 dias) - recesso obrigatório ao final do contrato, marcação automática.

Os períodos de recesso já marcados ou usufruídos podem ser visualizados na Intranet (ou extranet), acessando o menu Meus Dados → Afastamentos.





Durante o recesso, não há pagamento de auxílio-transporte.

## **6. Períodos de prova**

Em períodos de avaliação, o estagiário tem direito de cumprir apenas metade da carga horária, desde que previamente informado ao setor.

O supervisor da ALMG definirá a forma de comprovação da ocorrência da avaliação.

## **7. Afastamento por motivo de saúde**

O estagiário terá abonados até quarenta e cinco dias de falta por motivo de saúde, consecutivos ou não, a cada período de doze meses.

Para ter direito ao abono, o estagiário deve procurar a Gerência-Geral de Saúde Ocupacional – GSO, no 1º andar do Edifício Tiradentes, para apresentar atestado ou laudo médico.

O pagamento da bolsa e do auxílio-transporte durante o afastamento será feito conforme a tabela abaixo:

<b>Tempo de afastamento</b>	<b>Auxílio-transporte?</b>	<b>Bolsa?</b>
1 a 15 dias	Não	Sim
16 a 45 dias	Não	Não
46 dias	RESCISÃO	

O estagiário não tem direito a outros tipos de abono além do abono de falta por motivo de saúde.

## **8. Relatório semestral**

Uma vez por semestre, em data definida pela Gerência de Registros Funcionais, será feito contato por e-mail com o(a) estagiário(a), exigindo comprovação de sua situação acadêmica, detalhando as orientações e os prazos.

A solicitação da documentação acima será encaminhada para o e-mail do estagiário, com a informação do prazo de entrega. O descumprimento deste prazo acarretará bloqueio de pagamento.

Caso sejam constatadas irregularidades no contrato a partir dos dados apresentados, serão tomadas providências para regularização, cabendo tanto aditamento quanto rescisão contratual.

### **9. Alterações acadêmicas**

Caso haja transferência para outra instituição de ensino ou para outro curso, trancamento de matrícula, conclusão do curso ou alterações nos horários de aulas e previsão de formatura, o contrato de estágio deverá ser regularizado.

Não sendo possível alterar o contrato vigente, será feita a rescisão contratual e avaliada a possibilidade de emitir novo contrato de estágio, observados os requisitos de contratação.

Antes de solicitar a transferência de faculdade ou de curso, o estagiário deve entrar em contato com a Gerência de Registros Funcionais – GRF, para verificar a possibilidade de alteração contratual.

Cancelamento ou trancamento de matrícula geram rescisão imediata do contrato e devem ser previamente comunicados à Gerência de Registros Funcionais.

### **10. Rescisão do contrato**

O contrato poderá ser rescindido a qualquer momento antes do prazo previsto no termo de compromisso ou no aditivo de prorrogação, por interesse da Assembleia, do estagiário ou da Instituição de Ensino.

### **11. Declaração de horas de estágio**

Declaração constando horas de estágio pode ser emitida na Intranet (ou extranet), acessando o menu Meus Dados → Certidões Funcionais.

### **12. Outras situações**

Esta cartilha contempla as principais questões relativas aos direitos e deveres do estagiário da ALMG.

Situações não contempladas ou dúvidas relacionadas ao que foi descrito devem ser esclarecidas pela Gerência responsável pela demanda.



## **JORNADA DE TRABALHO**

A jornada de trabalho é de 6 horas, devendo ser cumprida conforme o horário estipulado no contrato de estágio. Durante todo este período, o estagiário deve estar disponível para o trabalho. Sendo assim, só deverá bater seu ponto quando for efetivamente assumir seu posto, devendo registrar a sua saída 6 horas depois da entrada.

O estagiário não deverá permanecer no local de trabalho após a sua jornada de estágio.

O estagiário deverá ser pontual e quando não for possível cumprir seu expediente, deve informar o quanto antes. Quem chegar após o seu horário deverá ficar trabalhando até o fim de sua jornada, ou seja, até 6 horas após o registro de entrada. **Haverá uma TOLERÂNCIA MÁXIMA de 15 minutos para o registro da saída, sob pena de advertência!**

O estagiário é o único responsável pelo registro do seu horário de trabalho. Assim, ao registrar o ponto, deve conferir se apareceu a luz verde, se o bip de confirmação foi emitido e se o nome apareceu no visor. Quando isso ocorre, não há possibilidade de erro no registro. Além disso, deve verificar com frequência seus registros (acesse a Intranet: Login e senha / Meus Dados / Marcações de Ponto) para que caso haja algum problema (esquecimento, por exemplo) ele possa relatar ao responsável em tempo hábil de correção.

É proibido se ausentar do Procon durante o horário de trabalho sem a anuência do Supervisor de Atendimento.

O crachá é de uso obrigatório durante todo o período de trabalho, cabendo advertência caso esta determinação não seja cumprida.

## **POSTURA**

### **1-Orientações gerais:**

Transmita sempre uma imagem positiva do PROCON e, em consequência, da Assembleia Legislativa de Minas Gerais.

O estagiário do PROCON da Assembleia Legislativa deve oferecer ao cidadão um trabalho de qualidade, ágil e sobretudo de respeito ao ser humano, adotando uma postura séria e profissional na presença dos consumidores, fornecedores, advogados e também de seus colegas. Além disso, deve ter um comportamento adequado ao ambiente de trabalho: postura ao sentar, falar baixo, evitar conversas paralelas que possam prejudicar o atendimento dos guichês, demonstrar disponibilidade, evitar o uso de celular, respeitar a hierarquia, usar vestimenta adequada...

Mostre interesse e boa vontade em resolver o problema do consumidor e, caso não seja matéria de competência deste PROCON, encaminhe o usuário ao local mais adequado para solução do seu caso. Para isso, consulte sempre a assessoria jurídica.

Cuidado com a utilização de linguagem técnico-jurídica: o consumidor pode ser pessoa humilde ou desconhecedor da nossa área de atuação. Portanto, verifique se o usuário entendeu o que foi explicado e a solução dada.

O atendimento deve ser cortês, educado e objetivo, mantendo-se sempre o controle emocional.

## **2- Comunicação verbal:**

Fale de forma clara, devagar e educadamente. Silencie para escutar. Sempre que necessário, repita a informação.

Importante: O ritmo da fala deve ser adequado à situação. Em geral, fale com tranquilidade. Numa situação em que o interlocutor se mostrar alterado, nervoso, mantenha a cordialidade, continue a responder de forma calma e educada, demonstre que o entende e que sente muito pelo ocorrido e assuma uma postura ativa, para solucionar o problema.

## **3- Expressão corporal:**

Estabeleça contato visual, evitando desviar o olhar do seu interlocutor, porém seja discreto, não fixando olhares de reparo. Mantenha expressão facial viva e sorria, quando convier.

Ao cumprimentar verbalmente, acompanhe a saudação com o corpo, assentindo com a cabeça e sorrindo, quando for conveniente. Ao silenciar para escutar, demonstre que está



acompanhando o raciocínio do interlocutor, assentindo com a cabeça.

Demonstre interesse, mantendo postura ereta ou inclinando-se levemente para frente para ouvir. Evite cruzar os braços. Dê preferência às mãos espalmadas, denotando disponibilidade. Jamais use o celular quando estiver em atendimento.

Respeite o espaço pessoal do seu interlocutor, posicionando-se nem muito perto nem muito longe. Ao mostrar informações em folders, em fichas de preenchimento ou no site, aponte com uma caneta a informação que deseja destacar, facilitando sua visualização.

Demonstre empatia, respeitando o estado de ânimo do seu interlocutor.

#### **4- Script básico para atendimento pessoal**

- a) Cumprimente o cidadão.
- b) Apresente-se.
- c) Pergunte o nome do consumidor.
- d) Chamando-o pelo nome, pergunte em que pode ajudá-lo.
- e) Escute-o com atenção.
- f) Dê a orientação necessária e atenda à solicitação.
- g) Pergunte se ele deseja algo mais.
- h) Convide o cidadão avaliar seu atendimento.
- i) Despeça-se, cumprimentando-o novamente.

#### **5- Outras considerações**

Independentemente de estar em atendimento, o estagiário deve manter uma postura ereta na cadeira, falar em tom baixo e evitar o uso de celular. Na recepção, o estagiário deverá levantar da cadeira para fazer o atendimento, demonstrando disponibilidade.

Deixe sempre arrumado o seu local de trabalho após o expediente (desligue o computador, luzes, impressora e ventilador, guarde os processos, arquite documentos e respostas, etc.).

Mantenha um bom relacionamento com os colegas e um ambiente de trabalho harmônico.

O estagiário não poderá utilizar os telefones do Procon para fins particulares.



Evite também o acúmulo de pessoas na sala de telefone e na recepção além de conversas em tom alto.

## **POSTOS DE ATENDIMENTO DO PROCON**

1. Recepção
2. Guichê
3. Audiência
4. Telefone

### **RECEPÇÃO**

O estagiário designado para esse posto abordará todas as pessoas que chegarem ao PROCON.

Se o consumidor tiver atendimento marcado, deve receber uma senha com o horário do agendamento.

Se o consumidor não tiver agendado atendimento, verificar com a supervisão de atendimento a possibilidade de encaixá-lo, caso outro consumidor não tenha comparecido ou exista vaga disponível para aquele horário. Havendo disponibilidade, verificar de forma educada e objetiva, com o auxílio da Assessoria Jurídica, se o caso tem relação de consumo e se o consumidor está de posse de toda documentação necessária para o atendimento. Atendendo estes pré-requisitos, retire uma senha e entregue ao consumidor.

Em razão do não agendamento ou da impossibilidade de atender o consumidor naquele momento, entregue a ele o folder com as orientações de agendamento no Procon Assembleia e em outros órgãos (Procon Municipal/[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)).

Se o consumidor não puder ser atendido (não é relação de consumo, falta de documentação...) oriente ele a fazer um agendamento em casa ou passe uma senha para que um estagiário faça o agendamento.

Se a matéria não for de relação de consumo, encaminhe a pessoa para o local mais apropriado para a solução do caso (Ex: Defensoria Pública, Juizado Especial das Relações de Consumo, Cível ou Criminal, Juizado Federal, Prefeitura, Delegacias de

Polícia, Secretaria da Fazenda, etc.). **PARA DAR A INFORMAÇÃO PRECISA, CONSULTE A ASSESSORIA JURÍDICA.**

Se o consumidor estiver retornando para saber se houve resposta, passe uma senha de Convocação.

Caso o consumidor seja parte de uma audiência, anote a presença na pauta de audiências e oriente-o para que aguarde nas cadeiras até ser chamado nominalmente. Se perceber que todas as partes de uma audiência já chegaram, mesmo antes do horário agendado, avise ao estagiário responsável pela audiência, pois o mesmo pode antecipar o início.

O Estagiário da recepção é o responsável por protocolizar respostas e correspondências destinadas ao Procon. Para tanto, verifique se a correspondência pertence ao Procon Assembleia (não ao Procon Municipal ou Delegacia do Consumidor, por exemplo). Carimbe, preferencialmente, na parte superior esquerda da folha e preencha os dados com letra legível. Coloque, assim que possível, na bandeja "Correspondências recebidas" que fica na sala do Apoio Administrativo.

**Quando um cidadão solicita acesso a um processo do Procon,** o estagiário deve verificar com os adolescentes trabalhadores se o mesmo está arquivado nesta unidade.

I- Caso o processo esteja nesta unidade:

a) Solicitante só queira fazer uma consulta: o solicitante deverá ler e assinar a ' Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD' (cópias ficam na recepção). Entregar o processo e aguardar a devolução pelo requerente.

b) Solicitante deseje retirar o processo do órgão:

1- O solicitante deverá ler e assinar a 'Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -

LGPD'. 2- Solicitar um documento de identificação (RG com data válida, por exemplo)

3- Anotar junto ao documento de identificação o número do processo

4- Quando o solicitante devolver, conferir se o processo está completo e devolver a documentação.

II- Caso o documento se encontre no Arquivo Central ou Pilotis, o processo deverá ser desarquivado de acordo com o fluxograma abaixo:

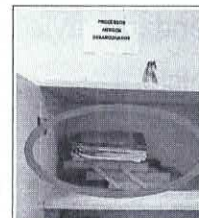
## Fluxo de Desarquivamento de Processos Antigos

### CONSUMIDOR / PREPOSTO

solicita ao **ESTAGIÁRIO DA RECEPÇÃO**  
o desarquivamento de um processo antigo.





**ESTAGIÁRIO** retira um ou mais cupons do  
Protocolo de Desarquivamento, localizado  
dentro do armário alto, primeira prateleira, em  
frente a mesa da Cris.





Modelo:

		<b>Nº: 01</b>				<b>Nº: 01</b>	
<b>PROTOCOLO - DESARQUIVAMENTO</b>							
<b>Nº Processo:</b>		<b>Reclamante:</b>		<b>Nº Processo:</b>			
<b>Nome Solicitante:</b> Tel.: ( )				<b>Data Desarq.://</b>			
<b>Data Solicit.://</b>		<b>Data Desarq.://</b>		<b>Atendente:</b>			
<b>Atendente:</b> Matrícula:							
<small>Via Procon</small>		<small>Prazo: 5 dias úteis</small>		<small>Via Solicitante</small>		<small>Prazo: 5 dias úteis</small>	



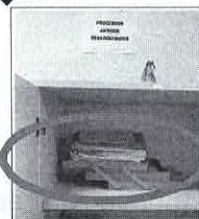
**Estagiário da recepção** preenche TODOS os dados do protocolo e entrega o requerimento ao **solicitante**.

Obs.: Data do desarquivamento - contar 5 dias



Deixar o canhoto com a Cris.  
Se ela não estiver, deixar com a Fernanda / Naira/Sidney.

O processo será desarquivado e colocado na caixinha de madeira, dentro do armário.  
(sala da Cris e Naira).



Quando o **solicitante** retornar ao Procon, **ESTAGIÁRIO DA RECEPÇÃO** requisita o canhoto, retira o processo correspondente ao número do canhoto na caixinha de madeira da (sala da Cris e Naira) e entrega ao solicitante.



a) Solicitante só queira fazer uma consulta:  
- o solicitante deverá ler e assinar a 'Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD' e o estagiário deve entregar o processo e aguardar a devolução pelo requerente.

b) Solicitante deseje retirar o processo do órgão:

1- o solicitante deverá ler e assinar a 'Lei Geral de Proteção de

Dados' 2- solicitar um documento de identificação

3- anotar junto ao documento de identificação o número do processo

4- Quando o solicitante devolver, conferir se o processo está completo e devolver a documentação.



**ESTAGIÁRIO DA RECEPÇÃO,**  
devolverá processo na caixinha de  
madeira, da **Sala do Arquivo (sala dos**  
**Assprons)**, para arquivamento.

## **GUICHÊ**

É função do estagiário designado para esse posto o atendimento ao consumidor, orientando-o acerca de seus direitos e deveres e tentando solucionar o caso antes da abertura da Investigação Preliminar, através de uma Reclamação por Telefone.

Deve ficar atento às senhas e chamá-las em sequência, sem ficar navegando na internet, fazer pequenos intervalos ou se ausentar do guichê. O estagiário deve estar sempre de prontidão para atendimentos.

A primeira providência é verificar se o caso do cidadão se trata tecnicamente de uma relação de consumo;

1-Caso não seja uma relação de consumo, o cidadão deverá ser encaminhado ao órgão competente para atendê-lo. **Para isso, consulte a Assessoria Jurídica.** Existem situações consagradas que não são relações de consumo. Exemplo: Relações



Trabalhistas, Locação de imóveis, condomínios, tributos, multas de trânsito, clubes e associações, pensões e aposentadorias...

2-Sendo relação de consumo, informar ao cidadão que o Procon é um órgão administrativo e, portanto, não tem como obrigar o fornecedor a celebrar acordo. Por não ter poder jurisdicional, o Procon mediará uma tentativa de conciliação.

Sendo o caso do cidadão uma relação de consumo, três passos deverão ser seguidos **OBRIGATORIAMENTE** pelo atendente:

a) verificar se o consumidor já entrou em contato direto com o fornecedor/vendedor ou se já acionou o "0800" ou o "SAC" (serviço de atendimento ao consumidor). Caso ainda não tenha entrado em contato, favor orientar o consumidor que o faça; **\*O Procon não atenderá o consumidor que não comprovar que já entrou em contato anterior com o fornecedor. (ex: nº de protocolo) e que o fornecedor não resolveu a questão**

b) caso o consumidor já tenha entrado em contato com o fornecedor e mesmo assim não adiantou, o atendente deverá fazer um contato telefônico com o fornecedor, buscando uma solução amigável. O protocolo de reclamação junto à empresa deverá ser apresentado pelo consumidor.

\* Deve ler com atenção o campo "observações" do fornecedor (SPN) para entrar em contato com o mesmo de acordo com as instruções.

c) se mesmo assim o atendente não conseguir solução, deverá então ser aberto o processo de Investigação Preliminar por escrito.

### Importante:

Ao abrir uma reclamação no SPN, é **extremamente importante** preencher os campos de classificação corretamente, uma vez que estes dados são repassados à imprensa e usados no relatório anual do Procon. Caso tenha alguma dúvida na hora da classificação, consulte um Assessor Jurídico.

Consumidor	Fornecedor	Andamento	Observações	Anexos	Fase	Atendente	Data	Audiência	Documento
------------	------------	-----------	-------------	--------	------	-----------	------	-----------	-----------

## Reclamação por Telefone

O consumidor deverá apresentar sua reclamação pessoalmente ao PROCON ASSEMBLEIA, acompanhada de toda a documentação pessoal (RG, CPF e comprovante de endereço) e da documentação necessária para a comprovação do alegado pelo consumidor. O estagiário deve fazer a Reclamação por Telefone relatando os fatos com o máximo de clareza e detalhamento, de acordo com o modelo abaixo, encontrado no SPN.

**Impressão:** a RT deverá ser impressa em 2 (duas) vias, sendo uma para o Procon, outra para o reclamante.

  ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS	
RECLAMAÇÕES POR TELEFONE CONTRA SERVIÇOS DIVERSOS	
<b>RECLAMAÇÃO Nº 291290/2022</b>	
RECLAMADA: Nome da Empresa Reclamada	
RECLAMANTE: Nome do Consumidor	
SERVIÇO:	
<u>TERMOS DA RECLAMAÇÃO</u>	
SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO	RELATO DOS FATOS
PROPOSTA DE SOLUÇÃO	APÓS LIGAÇÃO TELEFÔNICA PARA A RECLAMADA, REGISTRAR A PROPOSTA DE SOLUÇÃO.
PRAZO PARA SOLUÇÃO	10 dias úteis.
ATENDENTE	Exemplo: Thiago, sob o protocolo de nº 0644478642
OBSERVAÇÕES	
Belo Horizonte, 15 de julho de 2022.	
PROCON/ASSEMBLEIA Atendente: João Marcos S V Do E Santo	Reclamante: Nome do Consumidor
Rua Martin de Carvalho - 94 - Térreo - B. Sto. Agostinho - CEP. 30.190-090 - Belo Horizonte/MG - Tel: (31) 2108-5500	



## **Investigação Preliminar**

A reclamação será atermada e autuada (feitura da capa com numeração) pelo atendente do PROCON ASSEMBLEIA conforme modelo constante no Sistema PROCON (SPN).

O consumidor deverá apresentar sua reclamação pessoalmente ao PROCON ASSEMBLEIA, acompanhada de toda a documentação pessoal (RG, CPF e comprovante de endereço) e da documentação necessária para a comprovação do alegado pelo consumidor. O estagiário deve fazer a Investigação Preliminar relatando os fatos com o máximo de clareza e detalhamento.

A Investigação Preliminar terá os seguintes passos:

**1- Atermação** da reclamação, através do Termo de Reclamação, com a assinatura do reclamante e do atendente do Procon, devendo ser impressas 3 vias, sendo uma para os autos da Investigação Preliminar, outra para o reclamante e outra que será enviada ao reclamado. Quando houver mais de um reclamado imprimir uma via correspondente para cada um.

A Investigação Preliminar deve conter necessariamente:

- 1) Cabeçalho, com a identificação do Procon;
- 2) Qualificação das partes: nome, profissão, identidade, endereço completo e telefone do Reclamante (consumidor) e nome (razão social), CNPJ e endereço do Reclamado (fornecedor);
- 3) Descrição sucinta do caso;
- 4) Pedido, informando o artigo do Código de Defesa do Consumidor que está sendo utilizado para o caso;
- 5) Desfecho, contendo o prazo de contestação.
- 6) Local e data
- 7) Assinatura do Coordenador do Procon, do estagiário do Procon e do consumidor.

INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 291359/2022

**TERMO DE RECLAMAÇÃO**

Nome do Consumidor, Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, domiciliado na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Belo Horizonte – MG, CEP \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, vem perante o Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais apresentar **RECLAMAÇÃO** contra **Nome da Reclamada**, com endereço \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Belo Horizonte - MG, CEP \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, nos seguintes termos:

**Relato dos fatos**

Diante do exposto, com base no art. 6º, VII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem o reclamante solicitar a este Órgão de Defesa do Consumidor se digne tomar as providências cabíveis, requerendo, com base no art.6º, III, VI e X; art. 39, V da mesma Lei o seguinte:

**Caso não seja atendido o pedido do Reclamante, a Reclamada deverá prestar informações de interesse do consumidor referente a este Termo de Reclamação. A não prestação das informações solicitadas sobre questões de interesse do consumidor implicará, nos termos do art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90 e/c o art. 33, § 2º, do Decreto nº 2.181/97, crime de desobediência previsto no artigo 330 do Código Penal, além da imposição de sanções administrativas e civis cabíveis.**

**Os dados pessoais informados para exercício regular de direito deverão ser devidamente tratados e protegidos neste processo administrativo, de acordo com o art. 7º, VI, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), declarando ciência, neste ato, o consumidor.**

Belo Horizonte, 11 de agosto de 2022.

\_\_\_\_\_  
Reclamante:

\_\_\_\_\_  
Procon Assembleia  
Atendente: Nome Estagiário  
Matrícula:



**Observações:**

- a) Saber com precisão quem serão os destinatários da notificação. Em geral, os Reclamados, que são fornecedores, são o fabricante do produto e o comerciante que vendeu o produto ou o fornecedor que foi contratado para a prestação do serviço.
- b) Ao narrar os fatos, mencionar, se for o caso: data da compra, da assinatura do contrato ou da contratação do serviço, nº da nota fiscal, nº da ordem de serviço, nº do contrato, qualificação do produto, nº do telefone, nº do identificador da CEMIG, nº da matrícula da COPASA, nome do vendedor, etc. Todas as datas e informações são importantes e devem ser informadas;
- c) Cuidados com a Gramática, a técnica de redação e a menção aos artigos do Código de Defesa do Consumidor: adequação do fato à norma.
- d) Sempre que possível tentar fazer a notificação em apenas uma folha, tomando a precaução de não deixar para a 2ª folha apenas as assinaturas das partes (verificar em visualizar impressão)
- e) No momento do pedido deverá sempre haver a menção dos artigos do Código de Defesa do Consumidor afetos ao caso, informando sempre que possível o direito básico do consumidor, previsto no elenco do artigo 6º do CDC.
- f) Lembrar que a notificação deverá ser sucinta e objetiva.
- g) O estagiário deverá ler a notificação antes de assiná-la, solicitando ao consumidor que proceda da mesma maneira.
- h) Após isso, o estagiário deverá levar a notificação para que o assessor que o orientou no caso corrija, assine e carimbe.
- i) **Ao encaminhar a investigação preliminar não esquecer de anexar todos os documentos pertinentes à reclamação (contrato, faturas, nota fiscal, ordem de serviço, etc.)**
- j) Na hora de encaminhar a Notificação à reclamada, conferir no campo Observações do cadastro do fornecedor no SPN qual é a forma de envio: carta ou e-mail.



**2- Autuação:** feita da capa com numeração da Investigação Preliminar, nome das partes e data de abertura.

Ao final, colocar a Pasta Branca do Processo e deixar na Sala da Sayonara, que será a pessoa responsável por conferir toda a documentação do processo e a ordem correta das páginas.

**INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR**

**N.º 285295/2019** ➡ Número/ano de abertura

**Unid. Espaço Cidadania**

**Reclamante(s):** Nome consumidor

**Reclamada(s):** Nome das reclamadas.

**Data da abertura:**     /     /     \_\_\_\_\_

**Data do arquivamento:**     /     /     \_\_\_\_\_.

**Reclamação solucionada?**

☐ Sim   ☐ Não

☐ Outros \_\_\_\_\_

**Convocação:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ **Sala** \_\_\_\_\_

**1ª Reconvocação:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ **Sala** \_\_\_\_\_

**2ª Reconvocação:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ **Sala** \_\_\_\_\_

**3ª Reconvocação:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ **Sala** \_\_\_\_\_

**Acompanhamento da IP**

Data	Movimentação	Responsável
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		

**3- Mandado de Notificação:** impresso em 3 vias, com a assinatura do Coordenador do Procon e do Termo de Reclamação, assinado pelo atendente do Procon e pelo consumidor, sendo uma via para os autos da Investigação Preliminar, outra para o reclamante e outra que será enviada ao reclamado. Quando houver mais de um reclamado imprimir uma via correspondente para cada um.



**INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 291359/2022**

**MANDADO DE NOTIFICAÇÃO - UNIDADE ESPAÇO CIDADANIA**

O PROCON da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), o art. 33 do Decreto nº 2.181/97, a Resolução nº 5.239/2005 e a Deliberação da Mesa nº 2.397/2007, vem **NOTIFICAR Nome da Reclamada**, com endereço na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Belo Horizonte - MG, CEP \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, na pessoa de seu representante legal, em face da reclamação anexa, apresentada pelo **Sr(a). Nome do Reclamante**, Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Belo Horizonte - MG, CEP \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_.

Isso posto, fica esse estabelecimento notificado para, no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento desta, apresentar ao Reclamante a **solução pretendida** ou prestar-lhe as **devidas informações**, encaminhando a este Órgão, preferencialmente, por mensagem eletrônica para [respostas.procon@almg.gov.br](mailto:respostas.procon@almg.gov.br) ou por carta, **cópia da resposta** enviada ao Reclamante.

A não prestação das informações solicitadas referentes ao **Termo de Reclamação nº 291359** implicará, nos termos do art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 33, § 2º, do Decreto nº 2.181/97, **crime de desobediência** previsto no artigo 330 do Código Penal, além da imposição de sanções administrativas e civis cabíveis. Configurada a lesão ou ameaça a direito do Consumidor, a reclamação constará do Cadastro de Reclamações Fundamentadas deste Órgão e do Ministério da Justiça, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 57 e seguintes do Decreto nº 2.181/97.

Solicita-se que seja mencionado o **número da Investigação Preliminar** na resposta enviada.

Belo Horizonte, 11 de agosto de 2022.

**Marcelo Rodrigo Barbosa – Coordenador**  
Matrícula/ALMG 4136 - OAB/MG 51.999

**4- Revisão pela Assessoria:** Todas as Reclamações por Telefone e Investigações Preliminares devem passar pela correção de um assessor que assinará e carimbará a revisão.

**5- Impressão:** a notificação deverá ser impressa em 3 (três) vias, sendo uma para o processo do Procon, outra para o reclamante e outra que será enviada ao reclamado, pelo correio, com "AR" (aviso de recebimento).

Lembrando: o remetente da notificação sempre será o Procon.

**6- Envio:** Preparação de envelope de carta a ser remetida ao fornecedor com "AR" (Aviso de Recebimento) ou envio de e-mail contendo o Termo de Reclamação e o Mandado de Notificação.

**7- Arquivamento:** Arquivar os autos da Investigação Preliminar na pasta própria aguardando retorno do "AR" e da resposta. Ao arquivar o processo, fure-o exatamente no local correto (dobrar a folha ao meio para visualizar o centro da folha).

#### **Padronização de envio de E-mails e registro no SPN**

1) Todas as notificações e convocações enviadas por e-mail, devem ser copiadas para o e-mail do Procon: **respostas.procon@almg.gov.br**

\* pedido de envio de RT por e-mail

2) Assunto dos e-mails:

Assunto: IP ou RT (é raro, mas acontece) + número do processo + nome do consumidor.

Exemplos:

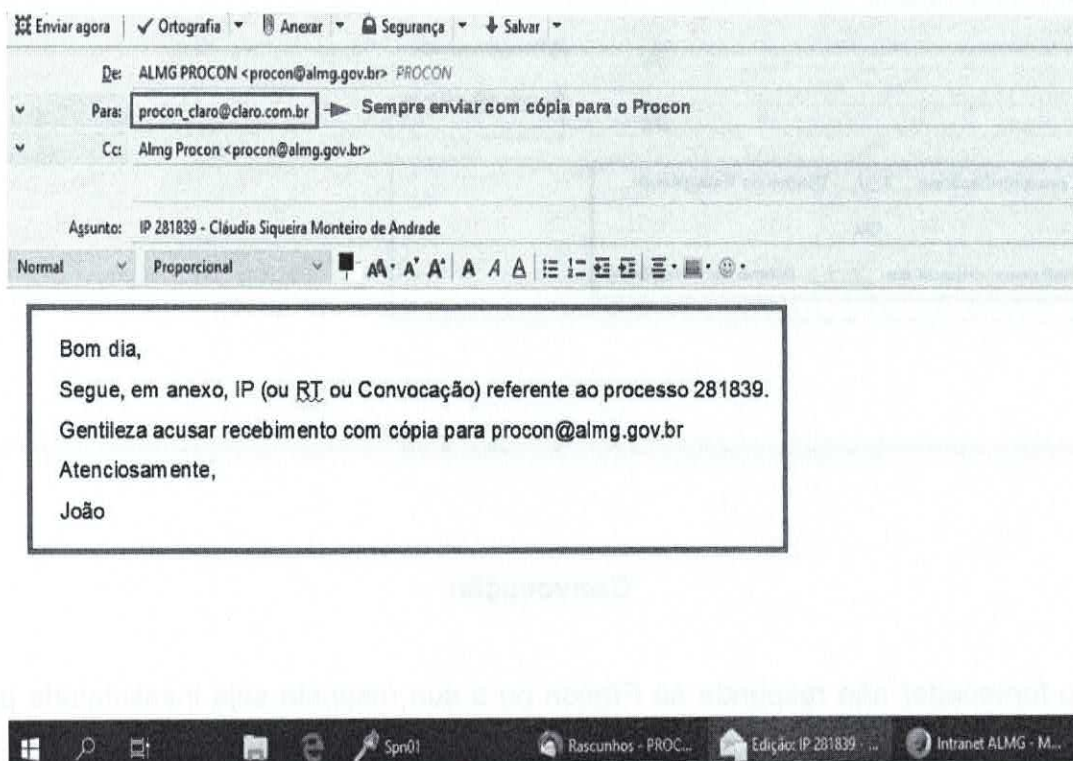
- E-mail sobre Reclamação por Telefone: RT 282733 - Karine Renata Dias Silveira.
- E-mail sobre Investigação Preliminar: IP 281839 - Claudia Siqueira Monteiro de Andrade.



### 3) Corpo do e-mail:

Deve-se informar o conteúdo do anexo e solicitar confirmação de recebimento e de resposta com cópia para o Procon.

#### Exemplo:



### 4) SPN (no caso de Investigação Preliminar ou

#### Convocação) NO CASO DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR:

a) Se o envio da Notificação/Convocação for por **AR**: escrever no campo "Observações" do processo:

- AR encaminhado em \_\_/\_\_/\_\_. (Nome do Estagiário)

Observação: Não esquecer da confecção imediata do

AR!

b) Se o envio da Notificação / Convocação for por **e-mail**: escrever no campo "Observações" do processo:

- E-mail (encaminhado em \_\_/\_\_/\_\_. (Nome do Estagiário)



PN001: Procon - Versão: 3.1.25 - 23/04/2019 12:39:12 - Local: Unid. Espaço Cidadania

Arquivo Janelas Ajuda Cadastros Reclamações Relatórios Navegação Opções

PN008: Reclamação

Meio de Consumo:  Número:  Imprimir capa Nova

Classe:  Data:  Imprimir esclarecimentos (283002)

Assunto:  Unid:

Problema:

Consumidor Fornecedor Andamento Observações Anexos

Situação:  ☒ Processo Arquivado

Ausências:  Resposta protocolada em:

AR encaminhada em \_\_/\_\_/\_\_. (Nome do Estagiário)

Ou

E-mail encaminhado em \_\_/\_\_/\_\_. (Nome do Estagiário)

## Convocação

Caso o fornecedor não responda ao Procon ou a sua resposta seja insatisfatória para o consumidor, o atendente deverá providenciar a convocação de audiência.

Após o envio da convocação, o consumidor deverá aguardar o prazo de 30 (trinta) dias e retornar ao Procon (ou telefonar) para verificar se a resposta foi enviada pelo fornecedor.

O estagiário deverá conferir no sistema SPN **e também** no processo físico se houve, e qual foi, a resposta dada pela reclamada:

Se a resposta foi positiva, o consumidor deverá solicitar formalmente o arquivamento do processo.

Se a resposta não chegou ou se foi negativa, o consumidor deverá comparecer ao Procon e solicitar a marcação de uma audiência.

**Sempre que a resposta for negativa, o estagiário deverá solicitar a um assessor jurídico que o oriente na elaboração da convocação.**

**Importante:** Marcar audiência na sala 2 **somente** após não haver mais horários na sala 1.

A convocação também deverá ser revisada por um assessor jurídico.



## INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 291095/2022 CONVOCAÇÃO

O Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais - **PROCON ASSEMBLEIA** -, no uso das atribuições que lhe confere o § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078 de 11/9/90 (Código de Defesa do Consumidor), e o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - **CEJUSC** - do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - **TJMG** -, em cumprimento às disposições contidas no Termo de Cooperação Técnica firmado por meio do Convênio nº 133/2020, vêm **CONVOCAR** \_\_\_\_\_, com endereço \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_ - SP, CEP \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, na pessoa de seu representante legal, para comparecer à **AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**, a ser realizada neste Órgão, situado nesta Capital, na Rua Martim de Carvalho, 94, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, **no dia** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, **feira**, às \_\_\_\_ horas, **Sala** \_\_\_\_\_ - **Espaço Cidadania**, em face da reclamação apresentada pelo(a) **Sr(a)**. \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, já qualificado(a) em notificação, uma vez que:

**- A resposta enviada ao reclamante foi insatisfatória.**

**Obs. 1:** Ratifica-se que o não atendimento a esta convocação poderá implicar, nos termos do § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078/90 c/c § 2º do art. 33 do Decreto nº 2.181/97, crime de desobediência previsto no art. 330 do Código Penal.

**Obs. 2:** O acordo firmado em audiência de conciliação será homologado por decisão judicial (TJMG/CEJUSC), a qual constituirá título executivo, conforme dispõe o art. 515, III, do Código do Processo Civil.

**Belo Horizonte, 21 de julho de 2022.**

**Reclamante:**

\_\_\_\_\_  
**PROCON ASSEMBLEIA**

**Atendente:**

**Matrícula:**



**Importante:** Sempre que finalizar um atendimento, o estagiário deverá encerrar o atendimento nos sistemas SGA e da Prodemge. Neste último, inclusive, preenchendo o campo “Situação” sinalizando o status do atendimento feito.

### **Audiência de Conciliação**

Antes da audiência o estagiário responsável deverá:

- a) Conferir e estudar o processo;
- b) Ler todo o campo “Observações” no SPN, verificando se toda documentação lançada está anexada ao processo;
- c) Lembrar de sempre verificar na pauta a data e hora de sua realização;
- d) Lembrar que o prazo de tolerância de início das audiências é de 15 minutos para ambas as partes.

#### **➤ ETAPAS:**

- \* Abertura (início da conciliação)
- \* Escuta (reunião de informações e identificação de questões e sentimentos)
- \* Negociação (esclarecimentos dos interesses, geração e análise de alternativas de possíveis soluções)
- \* Fechamento (definição da solução e redação da ata de acordo)

#### **➤ PREPARAÇÃO PRÉVIA DO CONCILIADOR:**

- O conciliador deverá evitar a utilização da sala de audiências para outros fins que não este. Evitar também o acúmulo de pessoas nessa sala e conversas em tom alto.
- Antes da audiência o conciliador responsável pelo processo deverá estudá-lo, lembrando-se sempre de verificar na pauta de audiências a data e hora de sua realização e o envio da resposta no Sistema Procon - SPN.
- O conciliador deverá revisar técnicas, estratégias e ferramentas que deseja empregar durante a conciliação.
- Havendo necessidade durante a realização da audiência, buscar o auxílio da Assessoria Jurídica ou do Coordenador.

#### **➤ 1ª ETAPA: ABERTURA**

- \* Cumprimentar as partes;
- \* Direcionar igual atenção aos participantes;
- \* Procurar transmitir calma e conforto às partes;



- \*Observar a forma como as pessoas se localizam na mesa durante a conciliação;
- \*Conciliador deve estar sentado entre as partes;
- \*O conciliador deverá estabelecer um bom relacionamento com as partes que possibilite construir uma interação favorável à comunicação aberta, ao diálogo e à cooperação;
- \*Criar um ambiente positivo;
- \*Transmitir confiança e segurança jurídica;
- \*Fazer abordagem inicial das partes a partir de assuntos de interesse comum;
- \*Comunicar verbal e não-verbalmente seu acolhimento às partes, sua disponibilidade para ouvi-las e compreendê-las;
- \*Equidistar-se das partes;
- \*As atitudes, o posicionamento e a linguagem corporal do conciliador concorrem para acentuar ou desfazer as primeiras impressões, tanto positivas quanto negativas;
- \*Apresentar-se em tom ameno;
- \*Confirmar nome das partes;
- \*Exigir do preposto a apresentação da carta de preposição e procuração;
- \*Explicar brevemente a estrutura da conciliação: qual é o papel do conciliador;
- \*Estabelecer as regras;
- \*Dizer das expectativas do conciliador;
- \*Dizer qual o tempo disponível para a realização da audiência;
- \*Responder as dúvidas;
- \*Saber que é o mediador da demanda e, portanto, o responsável pela condução da audiência e pela manutenção da ordem durante todo o seu transcurso.

## ➤ **2ª ETAPA: A ESCUTA**

- \*Processo de reunir e atualizar informações e percepções de cada uma das pessoas envolvidas sobre os fatos.
- \*Identificação de questões e sentimentos.
- \*Passar a palavra para o consumidor para que ele apresente as suas questões. Em seguida, passar a palavra para o fornecedor.
- \*Demonstrar atitude colaborativa: mostrar-se receptivo, cooperativo mas firme e seguro na condução do procedimento.
- \*Promover o reconhecimento recíproco: valorizar os pontos da relação entre as partes e de qualquer conduta delas que favoreçam a conciliação.

\*Estimular o reconhecimento do ponto de vista do outro através da inversão de papéis:  
Exemplo: "Para a senhora, qual deveria ser a conduta de um gerente que se preocupa com a satisfação dos clientes do banco?"

\*Eliminar a negatividade embutida nas falas.

\*Separar fatos de percepção

\*Fazer um resumo: "Deixe-me ver se compreendi bem..."

### ➤ **3ª ETAPA: A NEGOCIAÇÃO**

\*"A negociação implica movimento das partes envolvidas onde suas razões, motivos, justificativas e ideias precisam ser ajustados em um ponto possível, onde acontecerá ganho para todos". (Márcio Dayrell Battitucci)

\*Esclarecimentos dos interesses.

\*Geração e análise de alternativas de possíveis soluções.

\*Estimular as partes a apresentarem suas sugestões e propostas. Exemplo: "O senhor teria uma proposta? Como gostaria de ver a situação resolvida?"

\*Levar as partes a refletirem sobre as melhores alternativas que possuem à negociação de um acordo. Exemplo: "E se vocês tentassem essa alternativa...O que acham? O senhor não aceitaria?"

\*Estimular reflexões com enfoque prospectivo. Exemplo: "Como imagina que ficará a convivência de vocês caso não consigam chegar a um entendimento?" "Como poderia reparar o dano que a Sra. sofreu?"

\*Levar as partes a refletirem sobre os demais caminhos para a resolução de seus conflitos e suas consequências possíveis.

\*A ideia é a do ganha/ganha. Destacar os benefícios do acordo, avaliar os custos de um eventual processo judicial e os riscos de uma decisão desfavorável.

\*Só vale achar justo em relação a qualquer demanda.

\*Criar uma aproximação entre o ideal (máximo desejado) e o real (mínimo necessário). Exemplo: "Quanto o senhor acha justo?"

\*Fazer uma retrospectiva positiva ressaltando os pontos de consenso para serem inseridos no termo do acordo.

➤ **Lembrando:** O Procon é uma instância administrativa de conciliação. Não podemos obrigar o fornecedor a fazer acordo. Contudo, é nosso dever apontar para o fornecedor

os indícios de lesões de direito causadas ao consumidor.



#### ➤ **4ª ETAPA: O FECHAMENTO:**

\*O consenso é o estágio final da negociação, onde fica refletida a aceitação das partes, sobre os pontos comuns encontrados.

\*O acordo é a formalização de um compromisso mútuo de aceitação e convivência de todos os envolvidos com a decisão possível encontrada, sem mágoas ou constrangimentos residuais.

\*A Ata de acordo realizada no Procon é um Título Executivo Extrajudicial. Portanto, deverá ser clara, líquida e certa.

#### **FAZER SEMPRE A REVISÃO DA ATA COM A ASSESSORIA JURÍDICA DO PROCON.**

\*Encerrar a conciliação com uma fala positiva, parabenizando as partes pelo esforço de se ouvirem e buscar uma solução pacífica para a situação.

#### **ATAS CEJUSC:**

\*Os acordos que implicarem em solução futura como, por exemplo, reembolso de valor ao consumidor em determinada, deverão ser feitos via ATA DE ACORDO CEJUSC, com impressão de 4 vias, devendo uma via ser entregue ao Supervisor de Audiências do Procon, com os devidos documentos anexados.(olhar lista de documentos)

#### ➤ **Reforçando: O estagiário responsável pela audiência deve:**

- a) Apresentar-se às partes como conciliador do Procon, apresentando as partes entre si e explicando o motivo da realização daquela audiência;
- b) Conhecer bem o processo antes de iniciada a audiência: pedido do consumidor, a resposta do fornecedor, para saber como conduzir a audiência. Apontar para o fornecedor, quando for o caso, o descumprimento aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor;
- c) Ser educado e respeitoso com as partes;
- d) Exigir do preposto a apresentação da carta de preposição;
- e) Mostrar-se seguro e com atitudes sempre a favor da conciliação e da defesa da lei;
- f) Saber que o estagiário é o mediador da demanda e, portanto, **o responsável pela condução da audiência e pela manutenção da ordem durante todo o seu transcurso.**
- g) **Como o estagiário, na condição de conciliador, é o responsável pela promoção da paz social, ele deve ser manter calmo e sereno durante toda a audiência, solicitando a presença do assessor jurídico ou do Coordenador do Procon, quando necessário.**



**Importante:** Mesmo havendo **Requerimento de Arquivamento** ao processo, é necessário a emissão da ata da audiência constando que o problema foi solucionado.

Após a tentativa de conciliação será feito Termo de acordo, não-acordo ou ausência de parte.

**I) Acordo:** O acordo contém os detalhes, é datado e assinado pelas partes, pelo representante do PROCON e por duas testemunhas.

**INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 290974/2022**  
**TERMO DE AUDIÊNCIA – ACORDO**

Aos cinco dias do mês de agosto de 2022, às 08h30 min, na Sala de Audiências 01, na presença da representante deste Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais – **PROCON ASSEMBLEIA** – \_\_\_\_\_, compareceram, de um lado, como **RECLAMANTE**, a Sr(a). \_\_\_\_\_, Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, com endereço na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Belo Horizonte - MG, CEP \_\_\_\_\_, e, de outro, como empresa **RECLAMADA**, \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ-MF sob o nº \_\_\_\_\_, com endereço na Av. \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, atendendo à convocação expedida em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, com base no Convênio nº 133/2022 firmado com o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais – TJMG –.

**TEOR DO ACORDO CELEBRADO**

Lido este termo, cientes e acordes os presentes e não havendo mais a constar, foi assinado pelo conciliador, pelas partes e por duas testemunhas.

Em seguida, foi determinado o encaminhamento deste termo de acordo ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC – de Belo Horizonte para homologação por decisão judicial, a qual constituirá título executivo judicial, conforme o art. 515, III, do Código do Processo Civil.

\_\_\_\_\_  
Conciliador **PROCON ASSEMBLEIA**: Nome do Estagiário  
Matrícula:

\_\_\_\_\_  
**Reclamante**: Nome do consumidor

\_\_\_\_\_  
**Reclamada**: Nome dos reclamados

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➔ Somente ata de  
acordo tem assinatura  
de testemunhas.

**Importante:** Acordo firmado perante o PROCON ASSEMBLEIA tem força de título executivo extrajudicial, pode ser executado na Justiça caso uma das partes o descumpra. Não esquecer da assinatura de duas testemunhas.

**II) Não acordo:** O não-acordo conclui que, abertos os trabalhos, as partes não chegaram a acordo, assinalando as infrações cometidas pelo Reclamado e postura dos prepostos, devendo ser datado e assinado pelas partes e pelo representante do PROCON.

**Procon**  
Assembleia



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA  
DE MINAS GERAIS**



**CENTRO JUDICIÁRIO**  
DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA



**Poder Judiciário  
TJMG**  
Tribunal de Justiça do  
Estado de Minas Gerais

## **INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 291174/2022**

### **TERMO DE AUDIÊNCIA – NÃO ACORDO**

Aos dezesseis dias do mês de agosto de 2022, às 15 h 00 min, na Sala de Audiências e na presença do representante deste Serviço de Orientação e Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais – **PROCON ASSEMBLEIA** –, compareceram de um lado, como **RECLAMANTE**, o Sr(a). \_\_\_\_\_, já qualificado em notificação, e de outro, como empresa **RECLAMADA**, atendendo à convocação feita em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, **Nome da Empresa**, representada pelo preposto, o Sr. \_\_\_\_\_, Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, que, ao final, **não chegaram a um acordo** a respeito da Reclamação em anexo.

Iniciada a audiência, presentes as partes, o preposto da reclamada juntou aos autos XXX e informou que XXX.

Dada a palavra ao consumidor, este reiterou os fatos da Investigação Preliminar.

Dessarte, o Reclamante foi orientado a defender os seus direitos no Poder Judiciário.

Portanto, nos termos da legislação vigente, fica arquivado o referido processo.

**Belo Horizonte, 16 de agosto de 2022.**

\_\_\_\_\_  
Reclamante: Nome do consumidor

\_\_\_\_\_  
Reclamada: Nome dos reclamados

\_\_\_\_\_  
**PROCON-ALMG**  
Atendente: Nome do estagiário



**III) Ausência:** O de ausência de parte informa qual parte não compareceu e qual esteve presente, sendo que:

a) se o reclamante não comparece, a IP é arquivada. O Termo é datado e assinado pela reclamada e pelo representante do PROCON. Importante: a IP poderá ser desarquivada no máximo duas vezes pelo consumidor.

b) se a reclamada não presta as informações solicitadas pelo PROCON, a IP é arquivada e consta no Termo que a ausência injustificada implica no desinteresse de resolver a demanda amigavelmente, sendo datado e assinado pelo reclamante e pelo representante do PROCON Assembleia, que tomará as providências necessárias para o pedido de abertura de inquérito policial por crime de desobediência (art. 330 do Código Penal).

c) quando há ausência de ambas as partes e nenhuma comunicação prévia destas ausências, estagiário deve entrar em contato com consumidor para saber se caso foi solucionado.

**Crime de Desobediência:** ocorre quando o fornecedor não presta as informações solicitadas pelo PROCON por resposta ou em audiência.

Ao término da audiência, verificando que não houve a prestação de informações, o estagiário deverá:

Xerocar Investigação Preliminar + Mandado de Notificação + Convocação + ARs + Termo de Audiência (bem redigido). Colocar toda esta documentação dentro da pasta de Crimes de Desobediência que fica na Sala da Assessoria Jurídica.

**Importante:** Quando o Reclamado (fornecedor) não comparecer à audiência ou for não acordo, o Procon deverá orientar o consumidor a entrar com o processo na Justiça, através do Juizado Especial das Relações de Consumo ou do Fórum, explicando ao consumidor sobre o funcionamento de cada um desses órgãos.

**As atas de audiência deverão ser revisadas por um assessor jurídico.**

Após o término da audiência, acessar o campo “Observações” no SPN e preencher da seguinte forma:

### a) Situação

1) Preencher com **"Solucionada"**, nos casos de: "Acordo", "Ausência das partes com Acordo", "Ausência do Reclamado com Acordo", "Ausência reclamado com envio de resposta com aceite", "Acordo Financeiro" com acordo.

Também se houver ausência do reclamante e o fornecedor indicar proposta de acordo, preencher como solucionada.

Além disso, se houver Ausência das Partes e o consumidor confirmar a resolução do problema, este campo deverá ser assinalado.

2) Preencher com "Não Solucionada", somente nos casos: "Não Acordo".

3) Preencher esse campo com "Reconvocação", em caso de Reconvocação.

PN001: Procon - Versão: 3.1.25 - 23/04/2019 12:39:12 - Local: Unid. Espaço Cidadania

Arquivo Janelas Ajuda Cadastros Reclamações Relatórios Navegação Opções

PN008: Reclamação

Meio de Consumo:  Número 285295

Classe:  Data: 04/10/2019

Assunto:  Unid:

Problema:

Situação:  ☐ Processo Arquivado

Ausências:  Resposta protocolada em:

### b) Ausências

1) Só será preenchido esse campo, quando a ata for de ausência de uma ou de ambas as partes.

2) Não é para preencher esse campo, se houver reconvocação, mesmo com ausência de alguma parte.



PN001: Procon - Versão: 3.1.25 - 23/04/2019 12:39:12 - Local: Unid. Espaço Cidadania

Arquivo Janelas Ajuda Cadastros Reclamações Relatórios Navegação Opções

PN008: Reclamação

Meio de Consumo: Loja Física Número 285295 Imprima capa Nova

Classe: SERVIÇOS Data: 04/10/2019 Imprima esclarecimentos (285355)

Assunto: AGÊNCIAS DE TURISMO/PACOTES/HOTÉIS/POUSADAS Unid: Unid. Espaço Cidadania

Problema: Consumidor negado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito

Consumidor Fornecedor Andamento Observações Anexos

Situação

Ausências

- Ausência do Reclamante
- Ausência do Reclamado
- Ausência das Partes

Processo Arquivado

Resposta protocolada em:

c) **Processo arquivado:**

Esse campo deve ser assinalado ao fim de todas as audiências, **exceto** quando houver uma reconvocação. Em todos os outros casos, esse campo deverá ser preenchido.

PN001: Procon - Versão: 3.1.25 - 23/04/2019 12:39:12 - Local: Unid. Espaço Cidadania

Arquivo Janelas Ajuda Cadastros Reclamações Relatórios Navegação Opções

PN008: Reclamação

Meio de Consumo: Número Imprima capa Nova

Classe: Data: 13/09/2019 Imprima esclarecimentos (284833)

Assunto: Unid:

Problema:

Consumidor Fornecedor Andamento Observações Anexos

Situação

Ausências

☒ Processo Arquivado

Resposta protocolada em:



**d) Campo “Observações”**

- 1) Após o término da audiência, se o processo for arquivado, escrever: “Processo arquivado no dia \_\_/\_\_/\_\_”, e o nome do responsável pela audiência entre parênteses.
- 2) Em caso de reconvocação, preencher o campo com “Reconvocação para o dia \_\_/\_\_/\_\_”, mais o “nome do estagiário” entre parênteses.
- 3) Esse campo deverá ser utilizado também para explicar e justificar qualquer complemento que for feito fora dos padrões pré definidos.

PN001: Procon - Versão: 3.1.25 - 23/04/2019 12:39:12 - Local: Unid. Espaço Cidadania

Arquivo Janelas Ajuda Cadastros Reclamações Relatórios Navegação Opções

PN008: Reclamação

Meio de Consumo: Loja Física  
Classe: SERVIÇOS  
Assunto: AGÊNCIAS DE TURISMO/PACOTES/HOTÉIS/POUSADAS  
Problema: Consumidor negatived indevidamente nos serviços de proteção ao crédito

Número 285295  
Data: 04/10/2019  
Unid.: Unid. Espaço Cidadania

Imprimir capa  
Imprimir esclarecimentos  
Nova

Consumidor Fornecedor Andamento Observações Anexos

Situação  
Ausências

☐ Processo Arquivado  
Resposta protocolada em:

Processo arquivado no dia \_\_/\_\_/\_\_ (Nome do estagiário)  
ou  
Reconvocação para o dia \_\_/\_\_/\_\_ (Nome do estagiário)

**e) Orientações Importantes:**

Se já tiver um requerimento de arquivamento ou comprovante de acordo realizado por parte da reclamada juntado aos autos do processo, e alguma parte ou ambas as partes se ausentarem, a audiência ocorrerá normalmente. Essa ata de ausência será de alguma parte com acordo ou de ambas as partes com acordo.

## **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Os estagiários nessa função atenderão aos consumidores que nos contatam (através do número 2108-5500) tirando dúvidas NÃO JURÍDICAS, como por exemplo: informações sobre agendamento, horário de funcionamento, andamento processual, etc).

As dúvidas jurídicas do consumidor deverão ser encaminhadas por ele pelo seguinte site:

**[www.almg.gov.br/apps/fale-com/procon](http://www.almg.gov.br/apps/fale-com/procon)**

Caso o fornecedor questione para que e-mail do Procon poderá ser encaminhada uma resposta, o e-mail é: [respostas.procon@almg.gov.br](mailto:respostas.procon@almg.gov.br).

No atendimento presencial, a comunicação não verbal fala mais do que as palavras. No atendimento telefônico, o tom, o volume e o ritmo das palavras transmitem a postura e a disposição do atendente. Por isso, articule bem as palavras, falando de forma clara e natural. Use um tom de voz agradável e um ritmo adequado (não muito alto e sem muita pressa ou lentidão). Caso seja necessário, repita a informação, de forma cortês e paciente. Evite usar siglas e termos técnicos. Mostre interesse na questão apresentada pelo interlocutor.

### **Sript básico para um atendimento telefônico de qualidade**

- a) Atenda o telefone até o terceiro toque.
- b) Identifique o setor de onde fala e a instituição. Identifique-se, dizendo seu nome. Cumprimente. Exemplo: João, PROCON, Bom Dia!
- c) Escute atentamente o motivo da ligação ou coloque-se à disposição para ajudar.
- d) Não interrompa de forma brusca o discurso do interlocutor.
- e) Responda à solicitação de forma objetiva e precisa.
- f) Pergunte se há algo mais que o cidadão gostaria de saber e, em caso afirmativo, responda.
- g) Caso não haja mais dúvidas, despeça-se, agradecendo o contato e cumprimentando novamente.

Deverão permanecer na sala de telefonia apenas os estagiários escalados para aquele posto. Não serão permitidas conversas em tom alto que venham a prejudicar o atendimento telefônico dos estagiários e que perturbem o ambiente de trabalho.



## LEGISLAÇÃO

A principal legislação a ser consultada é o código de defesa do consumidor – lei 8.078/90.  
Outras legislações (federal, estadual e municipal)  
Resoluções das Agências Reguladoras

## JURISPRUDÊNCIA

Alguns assuntos já estão consolidados e pacificados pelo Superior Tribunal de Justiça - STJ, para verificar estas situações, o estagiário deverá consultar a assessoria jurídica.

## NÃO É RELAÇÃO DE CONSUMO

Existem certos casos que doutrinariamente não se enquadram como relação de consumo. A eles não se aplica o Código de Defesa do Consumidor, sendo regidos por leis especiais. São eles:

- a) Locação de imóveis:** problemas entre locadores e locatários e problemas contratuais; Exceção: O Contrato de Prestação de Serviços entre o Locador e a Imobiliária/Administradora é uma relação de consumo, onde o consumidor é o Locador.
- b) Condomínios:** problemas com vizinhos, com o síndico, assembleias, cobranças, etc. Exceção: Há relação de consumo quando o Condomínio contrata uma empresa prestadora de serviços. O Condomínio é o consumidor.
- c) Tributos/Notificações do Poder Público/Multas de Trânsito:** nenhum tributo, notificação do Poder Público ou multa de trânsito implica em relação de consumo. Há aqui a figura do contribuinte. Os problemas oriundos da tributação, da notificação ou da multa devem ser resolvidos diretamente com os órgãos geradores ou na Justiça.
- d) Clubes/Associações/Entidades de Classe (OAB, CREA, etc):** São relações estatutárias entre os participantes. São deliberações da assembleia e a ela os sócios devem recorrer. Pode também ser resolvido na Justiça. Exceção: Quando há uma prestação de serviço dentro do clube que é terceirizada. Exemplo: lanchonete e academia de ginástica.
- e) Consumidores que não são destinatários finais do produto ou do serviço.** Ex: Uma empresa de engenharia compra esquadrias de alumínio para as janelas do edifício que está construindo e as janelas apresentam defeito. O destinatário final não é a empresa de engenharia e sim o consumidor que irá comprar o apartamento para o seu uso. A empresa de engenharia se utilizará do Código Civil para resolver esse problema na Justiça.



**f) Pessoa física eventualmente prestando um serviço ou vendendo um produto.**

Essa é uma relação civil, resolvida pelo Código Civil.

Exceção: Se a pessoa física realiza o serviço ou vende o produto de maneira habitual como fonte de renda, configura-se uma relação de consumo. Ex: Pessoa física que vende automóveis regularmente.

**g) Relação Trabalhista:** Concurso Público e proposta de emprego

**h) Taxa de Iluminação Pública:** tem de haver lei municipal autorizativa. Problemas relacionados com as alíquotas de cobrança e com o valor do kwh devem ser encaminhados à Prefeitura Municipal e à CEMIG conjuntamente. Cabe ação judicial.

## **NOÇÕES BÁSICAS DE DIREITOS E DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **1 – Conceitos Básicos:**

Consumidor: é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Fornecedor: é toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Produto: é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Serviço: é qualquer atividade fornecida pelo mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

### **2 – Direitos Básicos do Consumidor: art. 6º**

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas = proteção contratual;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral = qualidade dos serviços.

X – Renegociação de Dívidas

### **3- Responsabilidades do Fornecedor:**

a) pelo fato do produto ou do serviço: defeitos de fabricação, de produção, de informação: artigos 12 e 14 do CDC

b) por vício do produto e do serviço: vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo: artigos 18 e 20 do CDC.

### **4) Artigo 18: caso clássico**

Não sendo o vício sanado em 30 dias (contados da data da reclamação ou entrada na Assistência Técnica), pode o consumidor exigir, alternadamente e à sua escolha o seguinte:

I – o substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.

Atenção: O fornecedor tem apenas uma chance para consertar o produto. Mesmo que novo defeito ocorra, o consumidor já pode pedir outro produto ou a dinheiro de volta. Nota técnica nº 20 do DPDC

### **5) 3434 para reclamação:**

O Prazo para você reclamar de vício aparente ou de fácil constatação é de:

- 30 dias para produtos ou serviços não-duráveis (alimentos, serviços de lavanderia, etc.)

- 90 dias para produtos ou serviços duráveis (eletrodomésticos, reforma da casa, pintura do carro, etc.).



- Tratando-se de vício oculto, o prazo inicia-se no momento em que se ficar evidenciado o defeito.

#### **6) Oferta:**

Toda informação ou publicidade obriga o fornecedor que a fizer veicular e integra o contrato que vier a ser celebrado.

A oferta a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre as características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar o cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternadamente e à sua livre escolha:

- I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II – aceitar outro produto ou prestação de serviço;
- III – rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e perdas e danos.

#### **7) Publicidade:**

A publicidade deverá ser de fácil identificação.

A publicidade não poderá ser enganosa ou abusiva.

Publicidade enganosa: induz em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e qualquer outro dado essencial. Omissão também.

Publicidade abusiva: discriminatória, violenta, desrespeita valores éticos, morais e ambientais e explore menores.

#### **8) Práticas Abusivas:**

É proibido ao fornecedor de produtos ou serviços a execução de determinadas práticas, consideradas abusivas: art. 39.

Exemplo: enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou oferecer qualquer serviço (cartão de crédito que chega pelo correio sem ser solicitado).

#### **9) Cobrança de dívidas:**



Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à restituição em dobro do valor pago.

#### **10) Cadastros de Consumidores: SPC e SERASA**

Tem de haver o prévio conhecimento por parte do consumidor. É direito do consumidor o acesso às informações.

Os cadastros e dados dos consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a 5 (cinco) anos, contados da data do fato.

Pelo artigo 206 §5º, I do Código Civil, as dívidas oriundas das relações de consumo prescrevem em 5 anos.

#### **11) Proteção Contratual:**

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo.

Direito de Desistência (art. 49): o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

A multa moratória será de no máximo 2% (dois por cento): art. 52

É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito (total ou parcial), mediante redução proporcional de juros e demais acréscimos (caso de carnês/boletas com juros pré-fixados), ou seja, a parcela é fixa.

#### **12) Garantia:**

- Legal (art. 26) e contratual (de fábrica ou dada pelo vendedor).

A garantia contratual é complementar à legal e será oferecida mediante termo escrito.

#### **13) Cláusulas Abusivas:**

São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais abusivas relativas ao fornecimento de produtos e serviços (art. 51)

Exemplo: É nula de pleno direito a cláusula contratual que autoriza o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja dado ao consumidor.

#### **14) Onde e como reclamar?**

O 1º passo do consumidor que se sentir lesado é procurar diretamente o fornecedor, pessoalmente ou através do SAC/0800 e, também, formalizar a reclamação no site **[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)**

Caso não consiga solução, deverá procurar o Procon para apresentar sua reclamação, que será transformada em notificação, com possível realização de audiência de conciliação.

É bom lembrar: O Procon é um órgão administrativo conciliatório, ou seja, vai tentar um acordo. O Procon tem poder de decisão administrativo, com instauração de processo administrativo com a aplicação das sanções previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor. Apenas o Poder Judiciário poderá emitir uma sentença para obrigar o fornecedor a cumprir determinada providência.

#### **ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR:**

##### **PROCON ASSEMBLEIA:**

.Rua Martim de Carvalho, 94

Internet: [www.almg.gov.br/procon](http://www.almg.gov.br/procon)

Telefone: (31) 2108-5500

##### **PROCON ESTADUAL DE MINAS GERAIS (MINISTÉRIO PÚBLICO)**

Atende a causas coletivas

Rua Gonçalves Dias, 2039- Lourdes – Belo Horizonte

Telefone: (31) 3768-1700

##### **JUIZADO ESPECIAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO:**

\*Avenida Francisco Sales 1446 – Bairro Santa Efigênia – Tel: (31) 3289-9300

\*Causas até 40 salários mínimos, sendo que nas causas até 20 salários mínimos o consumidor poderá entrar com ação sem a presença de advogado.

##### **PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR:**

O Ministério Público, formado pelos Promotores de Justiça, atua na proteção e defesa dos interesses coletivos do consumidor. Como providências pode-se ter um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) ou o ajuizamento de uma Ação Civil Pública (ACP).

Rua Gonçalves Dias, 2039- Lourdes – Belo Horizonte - Telefone: (31) 3768-1679.



## DELEGACIA DE POLÍCIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

O cidadão deverá procurar a Delegacia de Polícia para fazer uma queixa contra o fornecedor que cometer um dos crimes previstos nos artigos 61 a 74 do Código de Defesa do Consumidor.

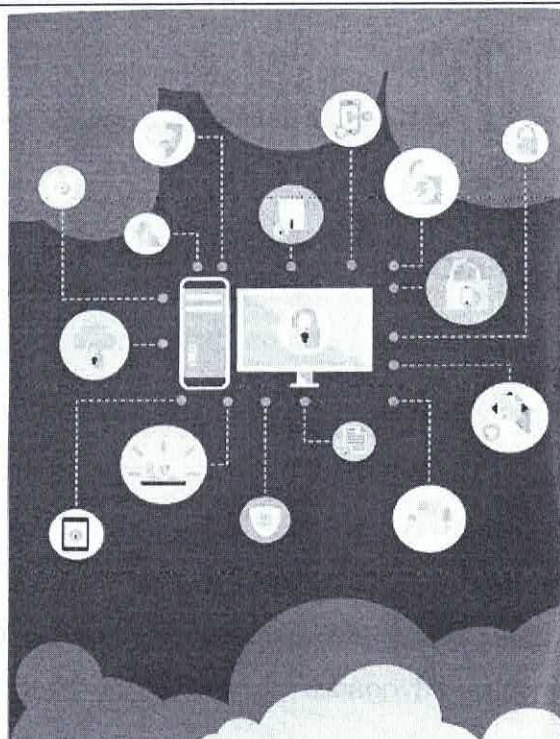
Rua Martim de Carvalho, 94 – Bairro Santo Agostinho - BH – tel: (31) 3257-7095/96/97

## DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

Rua Guajajaras, 1707 – Barro Preto – BH – Tel: (31) 3526-0500

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A **segurança** das informações mantidas nos computadores e na **rede** da **ALMG** depende não apenas da **GTI**, mas também do cuidado de **cada** um de **nós**. Segue abaixo dicas de como fazer sua parte:



### 1

#### Não compartilhe sua senha.

De posse da sua senha, qualquer pessoa pode ler e enviar mensagens de correio eletrônico em seu nome, consultar seus dados pessoais na intranet, usar a rede sem fio e a internet se passando por você e acessar sistemas com suas permissões.

Legalmente, você é o responsável por tudo o que for feito na rede de informática da ALMG com seu *login*.

Lembre-se de trocar periodicamente as suas senhas de acesso.

Nos gabinetes, via intranet, é possível gerar senhas temporárias para visitantes usarem os computadores, com acessos restritos.





## 2

### **Não deixe o computador aberto com sua senha.**

A proteção de tela do computador é ativada automaticamente após alguns minutos de inatividade, reduzindo o risco de que alguém o utilize se passando por você.

Contudo, por precaução, se for se afastar de sua estação de trabalho por um tempo maior, já feche ou bloqueie de imediato sua sessão.



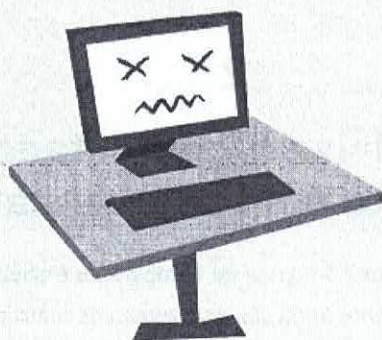
## 3

### **Use corretamente as redes sem fio da Assembleia.**

Basta se conectar apenas uma vez, com seu *login* e sua senha da rede da ALMG, e a rede sem fio ALMG-USUARIOS ou ALMG-DEPUTADOS ficará sempre disponível para você.

Não configure a rede sem fio com sua senha em aparelhos de outras pessoas, pois ela poderá ser automaticamente bloqueada, para sua proteção.

Para os visitantes, existe uma rede sem fio própria:  
ALMG-VISITANTES.



## 4

### Não acesse conteúdo ilegal.

Apesar de muitas vezes possível, assistir a filmes e ouvir músicas ou baixá-los na internet pela rede sem fio pode violar direitos autorais, o que poderá resultar em sanções legais a você e à ALMG.

Lembre-se de que seu acesso poderá ser automaticamente bloqueado caso esse tipo de uso seja detectado, e de que todos os acessos à internet ficam registrados nos computadores centrais da ALMG.



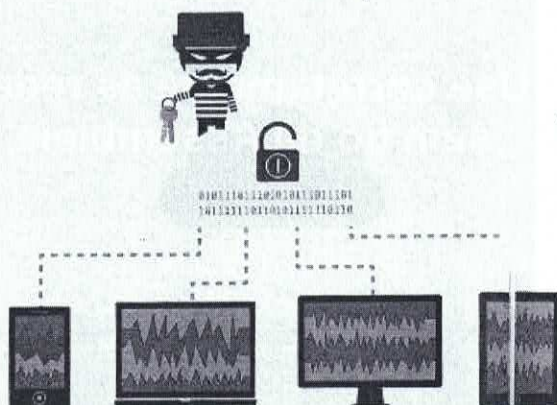
## 5

### Não clique em qualquer coisa.

Já há muito tempo, o golpe mais comum na internet é o envio de mensagens falsas de correio eletrônico tentando nos induzir a clicar em *links* forjados que, ao contrário do que parece, disparam programas que tentam roubar senhas e capturar ou apagar dados.

Lembre-se: o *e-mail* não é um meio oficial de contato usado por órgãos de governo nem por instituições financeiras para envio de notificações, intimações ou pedidos de atualização de cadastro. Da mesma forma, a GTI e a administração da ALMG nunca enviam mensagens solicitando senhas.

Por fim, desconfie de propagandas com ofertas mirabolantes, publicadas em páginas *web*, redes sociais ou aplicativos. Com certeza, são golpes.





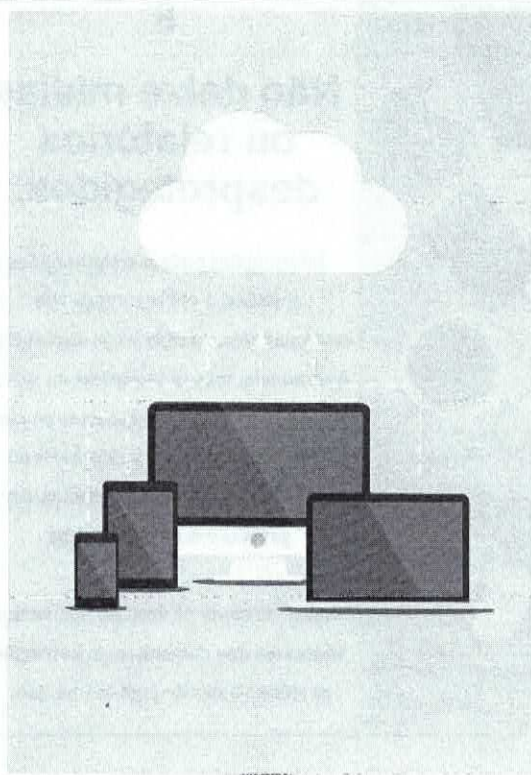
## 6

### Cuidado no uso do seu e-mail.

Na Assembleia, o sigilo de correspondência se aplica ao correio eletrônico, ou seja, somente você tem acesso às mensagens que recebe ou envia. Contudo, se usar seu *e-mail* institucional para fins particulares, aumentam muito as chances de seu endereço ser alvo de golpes ou ser registrado por empresas para envio de propagandas. São os *spams* poluindo sua caixa postal de trabalho.

Da mesma forma, nunca use seu *e-mail* nem sua senha da ALMG ao se cadastrar em *sites* e aplicativos de celular.

Se eles forem roubados, você e a Casa podem ficar expostos!



## 7

### Faça *backup* dos seus dados.

A GTI realiza diariamente a cópia de segurança dos dados mantidos nos computadores centrais da instituição.

Já o *backup* dos documentos, pastas locais de correio e demais arquivos que você armazena localmente nas estações de trabalho é de sua inteira responsabilidade. Utilize um *pen drive* ou um *HD* externo para fazer *backup* de seus arquivos e pastas locais.

São alguns poucos minutos que você perde por semana, mas que podem prevenir aborrecimentos em caso de defeito no computador ou erros de operação.



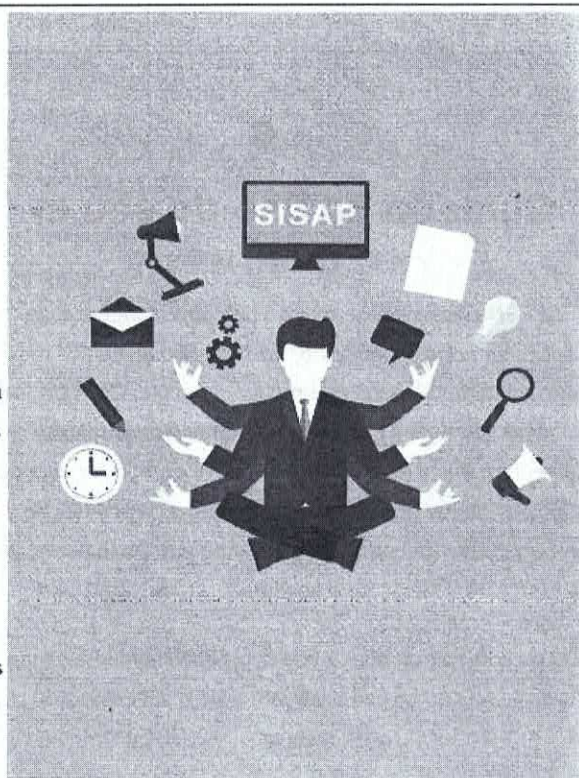
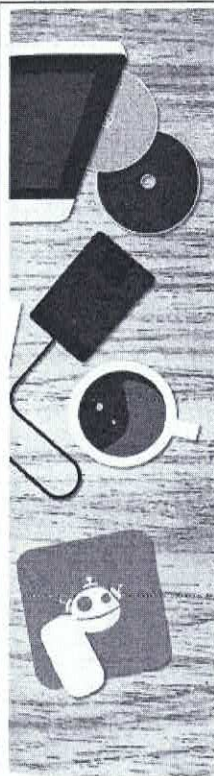


## 8

### Não deixe mídias ou relatórios desprotegidos.

Informações podem ser protegidas e guardadas em segurança nos computadores, na rede e nos sistemas da Assembleia, mas se impressas ou salvas em mídias como *HDs* externos ou *pen drives*, podem estar vulneráveis ao serem deixadas sobre mesas ou em gavetas e armários abertos.

Lembre-se ainda de destruir documentos impressos que contenham informações sensíveis antes de jogá-los no lixo.



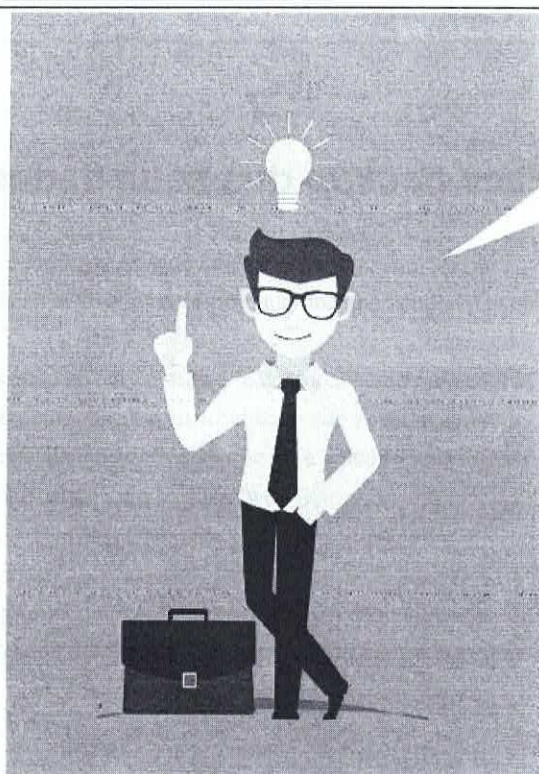
## 9

### No gabinete, gerencie o acesso ao Sisap.

O acesso ao banco de dados de relacionamento do deputado com sua base política é gerido pelo próprio gabinete, que cadastra e concede permissões, em diferentes níveis, às pessoas que usarão o Sisap, dentro e fora da Assembleia, pela internet.

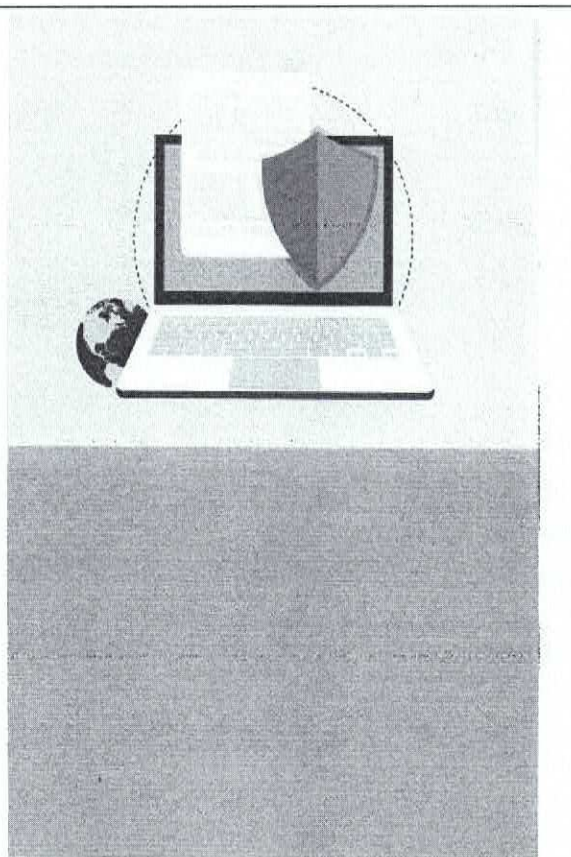
É fundamental que esse cadastro esteja sempre atualizado. Ele cabe ao administrador do sistema no gabinete, que é designado pelo deputado.

Mais uma vez, não custa lembrar:  
nunca compartilhe sua senha.



## **10** **Atue em parceria com** **a GTI.**

Se tiver alguma dúvida sobre a segurança ou suspeitar de algum risco aos computadores, à rede ou aos serviços de TI da Assembleia, não hesite em fazer contato com a Central GTI para que nossos técnicos possam ouvi-lo e orientá-lo.



Para mais informações, consulte na intranet, na seção Ferramentas / Orientações de TI, a Política de Segurança da Informação da ALMG e a Portaria 35/2011, que regulamentam o uso dos recursos de informática na Casa.

Outra boa referência sobre segurança na internet pode ser a cartilha do Cert:

**<http://cartilha.cert.br/>**

