

## Carta de Serviços ao Cidadão

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG) apresenta a **Carta de Serviços ao Cidadão**, em conformidade com a [Lei nº 13.460/2017](#), que estabelece direitos e deveres básicos dos usuários de serviços públicos da administração pública.

A finalidade desta carta é informar como o órgão atua na Defesa do Consumidor e de que maneira atende ao cidadão que busca seus serviços, garantindo-lhe o direito em tomar conhecimento sobre:

- . locais e horário de funcionamento;
- . tipos de serviços prestados;
- . responsabilidades dos setores;
- . acesso aos encarregados de receber reclamações e consultas, bem como à maneira de realizá-las.

### O que é o Procon-MG

Em Minas Gerais, a função de coordenar o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) é exercida pelo Procon-MG, órgão do Ministério Público Estadual, conforme previsto na [Constituição do Estado de Minas Gerais](#), [Lei Complementar Estadual 34, de 12/09/1994](#) e [Lei Complementar Estadual 61, de 12/07/2001](#).

O [Sistema Estadual de Defesa do Consumidor \(SEDC\)](#) é um conjunto de instituições e agentes, que podem ser públicos ou privados, estaduais ou municipais, que atuam no interesse do consumidor no estado: Procons, Juizados, Promotorias de Justiça, Defensorias Públicas, associações e entidades civis e delegacias de polícia.

Como órgão coordenador, o Procon-MG tem as atribuições, conforme regulamenta a [Resolução PGJ nº 14/2019](#) e a [Resolução PGJ nº 15/2019](#), de conduzir a política estadual de Defesa do Consumidor, fortalecer o SEDC, ampliar a rede de atendimento ao consumidor, incentivando a criação de procons, desenvolver ações de educação para o consumo, fomentando o aprendizado de servidores públicos, educadores e cidadãos em geral e elaborar e divulgar o [Cadastro de Reclamações Fundamentadas](#) de fornecedores, sempre visando a assegurar o cumprimento dos direitos dos consumidores.

Para cumprir tal atribuição, um membro do [MPMG](#) é designado pelo Procurador-Geral para dirigir o Procon-MG, escolhido entre os procuradores e promotores de Justiça de elevada entrância.

À estrutura do Procon-MG integram-se as [Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor](#), que tratam das infrações de consumo que lesam a coletividade, as quais podem ser conhecidas por meio de reclamações e denúncias formuladas por cidadãos ao setor de atendimento do órgão, além de outros canais.

Como autoridades administrativas, os promotores podem instaurar e julgar processo administrativo contra os fornecedores que infringiram o [Código de Defesa do Consumidor \(CDC\)](#) e demais normas de Defesa do Consumidor, assim como determinar fiscalizações em produtos e serviços

A [Coordenação do Procon-MG](#), hoje exercida pelo promotor de Justiça Glauber Sérgio Tatagiba do Carmo, é auxiliada pela Secretária do órgão em assuntos administrativos, cuidando do trâmite de documentos e expedientes, organizando a agenda de trabalho do coordenador, gerenciando administrativamente os setores do órgão e disponibilizando os alertas de [Recall](#).

Contatos: (31) 3768-1710 ou [proconcoorden@mpmg.mp.br](mailto:proconcoorden@mpmg.mp.br)

## **Estrutura de atendimento**

### **Assessoria Jurídica do Procon-MG (Asjup)**

É a responsável por prestar atendimento ao público e apoio jurídico à coordenação do Procon-MG, aos promotores de Justiça de Defesa do Consumidor e aos órgãos e entidades integrantes do [Sistema Estadual de Defesa do Consumidor \(SEDC\)](#).

Funciona também como um Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, prestando auxílio na execução das atividades funcionais desses órgãos.

Realiza o atendimento ao consumidor cujo relato trate de infrações que afetam a coletividade, configurando lesão aos interesses ou direitos coletivos, difusos ou individuais homogêneos, como, por exemplo, produto com prazo de validade vencido.

Recebe, analisa e registra reclamações e consultas, o que pode ser realizado pelo cidadão pelos seguintes canais:

- . pessoalmente, em rua Gonçalves Dias, 2039 – 15º andar, Lourdes, Belo Horizonte/MG;
- . pelo telefone (31) 3768-1700;
- . pela internet, no formulário on line [Reclamações/Consultas](#);
- . pelo e-mail: [procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br)

### **Assessoria Técnica do Procon-MG (Astep)**

É o setor que auxilia a [Coordenação do Procon-MG](#) na interlocução com as instituições de Defesa do Consumidor e com a sociedade em geral.

Presta apoio técnico em matérias de relações institucionais e de comunicação com a sociedade, divulgando assuntos de interesse do cidadão e daqueles que fazem a Defesa do Consumidor no estado, e em matérias de estatística, realizando pesquisas e relatórios de dados relevantes ao SEDC e sobre o comportamento de fornecedores.

Presta suporte aos usuários do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), já que o Procon-MG é o gestor dessa plataforma de atendimento de Procons em Minas Gerais.

A Astep mantém e disponibiliza ao cidadão e aos agentes de Defesa do Consumidor a lista de [Procons](#) e [Instituições de interesse do consumidor](#).

Contato: (31) 3768-1707 ou [proconastep@mpmg.mp.br](mailto:proconastep@mpmg.mp.br)

### **Divisão de Fiscalização das Relações de Consumo (Difis)**

É o setor que realiza a fiscalização de produtos e serviços em questões de repercussão coletiva no estado de Minas Gerais, apuradas a partir de reclamações realizadas por consumidores junto ao Procon-MG, inclusive por meio do formulário on line [Reclamações/Consultas](#).

Situações como suspeita de vício de qualidade, quantidade ou rotulagem do produto podem ser registradas nesse formulário, sendo importante que o consumidor siga as seguintes orientações:

- . informar local e data de aquisição do produto;
- . informar detalhes do produto sob suspeita (nome, tipo do produto, data de validade, lote e demais informações relevantes);
- . relatar, o mais detalhadamente possível, o fato que gerou a suspeita.

Com base nesses dados, será feita uma coleta fiscal (contraprova), a qual será analisada em laboratório, cujos laudos serão encaminhados aos promotores de Justiça, para as providências cabíveis, em caso de irregularidades.

A Fiscalização também monitora segmentos de mercado, como por exemplo a qualidade e quantidade de combustíveis comercializados nos postos, o que pode ser acompanhado pelo consumidor em [Avaliação de Produtos e Serviços](#).

Contato: (31) 3768-1686 ou proconfisc@mpmg.mp.br

### **Divisão de Educação para o Consumo (Divec)**

É responsável pelo desenvolvimento de ações educacionais que visam à capacitação dos agentes do [Sistema Estadual de Defesa do Consumidor \(SEDC\)](#) e à educação e (in)formação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres.

[Ações para Agentes da Defesa do Consumidor](#)

[Ações para Consumidores e Sociedade](#)

[Ações para Educadores e Fornecedores](#)

Além das ações educacionais presenciais, também são oferecidos cursos a distância, por meio da plataforma de [Educação a Distância \(EAD\)](#), que permite maior difusão do conhecimento.

Para participar, basta que o interessado realize o cadastro no site e acesse os cursos.

Contato: (31) 3768-1695 ou eedc@mpmg.mp.br

## **Publicações Editoriais**

O Procon-MG publica material informativo e educativo sobre o consumo e sobre programas fiscalizatórios e de monitoramento de produtos e serviços, que podem ser conhecidos neste [link](#).

### **Procon-MG**

Funcionamento: 2ª a 6ª feira, das 10 às 18 horas.  
Rua Gonçalves Dias, 2039 – 15º andar – Lourdes  
Belo Horizonte/MG - CEP 30140-092

(31) 3768-1710