

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## 2022

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 as atribuições do órgão.

Em Minas Gerais, a função de coordenar o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), é exercida pelo Procon-MG, órgão do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), 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.

---

**TIPOS DE SERVIÇOS  
PRESTADOS**

---

---

**LOCAIS E HORÁRIOS DE  
FUNCIONAMENTO**

---

---

**RESPONSABILIDADES  
DOS SETORES**

---

---

**COMO RECLAMAR**

---





O SEDC é um conjunto de instituições e agentes, que podem ser públicos ou privados, estaduais ou municipais, que atuam no interesse do consumidor: Procons, Juizados, Promotorias de Justiça, Defensorias Públicas, associações e entidades civis e delegacias de polícia.

Conforme regulamentam a Resolução PGJ nº 14/2019 e a Resolução PGJ nº 15/2019, o Procon-MG, como órgão coordenador, tem atribuições 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; e elaborar e divulgar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

O Procon-MG publica material educativo e informativo sobre consumo, que pode ser acessado aqui, além de conteúdo em suas redes sociais, que orienta o consumidor sobre direitos, decisões favoráveis e alertas de golpes.

## O QUE É O PROCON-MG





Para coordenar o Procon-MG, um membro do MPMG é designado pelo Procurador-Geral, escolhido entre os procuradores e promotores de Justiça de elevada entrância, função hoje exercida pelo promotor Glauber Sérgio Tatagiba do Carmo.

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.

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 é auxiliada pela Secretaria do órgão em assuntos administrativos, que cuida do trâmite de expedientes, organiza a agenda do coordenador, gerencia administrativamente os setores do órgão e disponibiliza alertas de recall, entre outros.

## COORDENAÇÃO E PROMOTORIAS





É responsável por prestar atendimento ao público e apoio jurídico à coordenação do Procon-MG, aos promotores de Justiça de Defesa do Consumidor e às instituições integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC).

O apoio jurídico é feito por meio de elaboração de relatórios e pareceres jurídicos, em resposta a solicitações apresentadas por promotores, Procons municipais, entre outros órgãos ou entidades.

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.

O cidadão pode registrar suas reclamações e consultas pela internet, no formulário on line

[Reclamações/Consultas](#)

Para atendimento pessoal: rua Gonçalves Dias, 2039  
– 15º andar, Lourdes, Belo Horizonte/MG.

(31) 3768-1700 ou [procon@mpmg.mp.br](mailto:procon@mpmg.mp.br)

---

## ESTRUTURA

---

### ASSESSORIA JURÍDICA (ASJUP)







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, divulgando assuntos de interesse do cidadão e daqueles que fazem a Defesa do Consumidor no estado. Atua também em matérias de estatística, realizando pesquisas e relatórios de dados relevantes ao SEDC.

A divulgação de conteúdos importantes para a atuação na Defesa do Consumidor no estado também é realizada pela Astep.

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 nos Procons mineiros.

A Astep atualiza e disponibiliza a lista de Procons e instituições de interesse do consumidor.

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


---

## ESTRUTURA

---

### ASSESSORIA TÉCNICA (ASTEP)





Realiza a fiscalização de produtos e serviços em questões de repercussão coletiva, apuradas a partir de reclamações que foram registradas no Procon-MG.

Suspeita de vício de qualidade, quantidade da mercadoria ou rotulagem do produto são possíveis motivos de reclamações, que podem ser registradas no formulário on line [Reclamações/Consultas](#). Para preenchê-lo, é importante que o consumidor:

1. Informe local e data de aquisição do produto.
2. Registre informações relativas ao produto, como nome, tipo, validade e lote.
3. Relate o fato que gerou a suspeita, de forma mais detalhada possível.

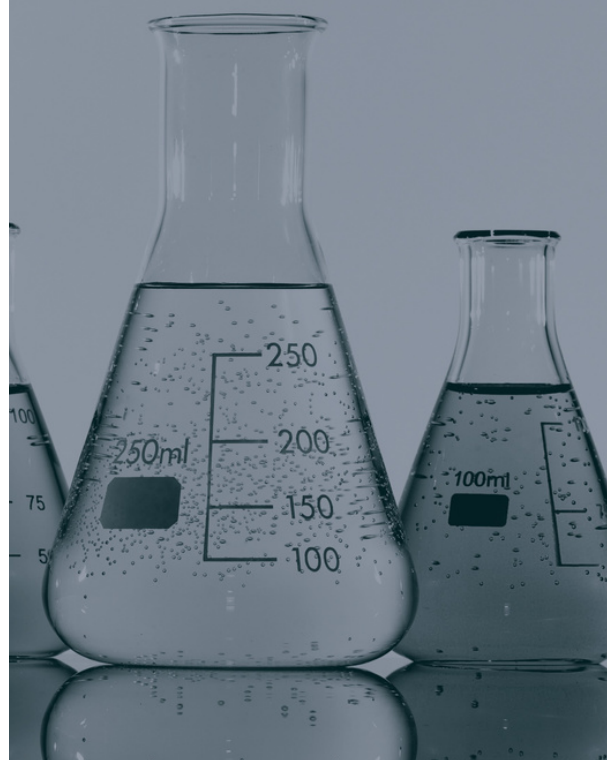
Com base nesses dados, é feita uma coleta fiscal (contraprova), que é analisada em laboratório, cujos laudos são encaminhados aos promotores de Justiça, para as providências cabíveis.


A Fiscalização também monitora segmentos de mercado. Saiba mais em [Avaliação de Produtos e Serviços](#).

(31) 3768-1686 ou [proconfisc@mpmg.mp.br](mailto:proconfisc@mpmg.mp.br)

## ESTRUTURA

### DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO (DIFIS)





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

Encontros sobre Consumo e Regulação

Momento Educativo

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.

Conheça o Material Educativo e as Publicações Editoriais da Escola do Procon-MG.

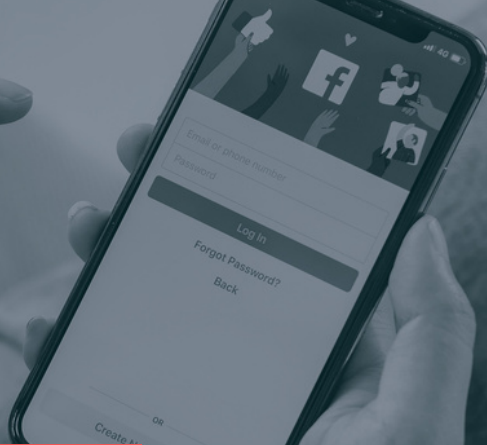
(31) 3768-1695 ou eedc@mpmg.mp.br

## ESTRUTURA

### DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO (DIVEC)



## INFORMAÇÕES GERAIS



Navegue pelo site do [Procon-MG](#) e saiba sobre cursos, ações de fiscalização, atuação das Promotorias, demonstrativos de empresas mais reclamadas, programas de monitoramento de produtos e serviços e demais conteúdos sobre a Defesa do Consumidor.

Visite também as redes sociais do Procon-MG:

[Instagram](#)

[Facebook](#)

[Link para registro de Reclamações/Consultas](#)

O funcionamento do Procon-MG é de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira, das 12 às 18 horas.

Rua Gonçalves Dias, 2039 – 15º andar  
Lourdes - Belo Horizonte/MG  
CEP 30140-092

(31) 3768-1700

