

# Denúncia - balcão consumidor



## DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

Convênio entre a Prefeitura de Macaé, por meio da Secretaria Municipal Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon Macaé) e a UFF Macaé para abertura de denúncias e reclamações de fornecedores com registro eletrônico no PROCONSUMIDOR.

## RESPONSÁVEL:

Secretaria Municipal de Administração

Secretaria Municipal Adjunta de Proteção e Defesa do Consumido (Gestora do Convênio)

## PÚBLICO-ALVO:

Consumidores do Município de Macaé

## COMO ACESSAR:

Atendimento presencial na Cidade Universitária (Bloco A), nos seguintes horários: segunda-feira, das 9h às 12h30min, terça-feira das 13h30min às 17h e quarta-feira das 13h30min às 17h

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Pessoa física: identidade, CPF, comprovante de residência de Macaé, e-mail, telefone para contato e documentos relativos ao caso reclamado (ex.: nota fiscal, print do WhatsApp, email, contrato...);Pessoa jurídica: CNPJ, estatuto ou contrato social, RG e CPF do representante legal e documentos relativos ao caso.

## PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO (FLUXO DE ATENDIMENTO):

Abertura da denúncia / reclamação

## FORMAS DE PRESTAÇÃO:

Demanda espontânea do consumidor

## TAXAS E PREÇOS:

Gratuito

## PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

## ENDEREÇOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

Avenida Aluizio da Silva Gomes, 50, Novo Cavaleiros, Macaé - RJ