

**CARTA DE  
SERVIÇOS**

**AO CIDADÃO**

.....  
**PROCON**  
**2019**

SECRETARIA DA  
CIDADANIA E JUSTIÇA

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



## **Chefes do Poder Executivo**

### **Governador do Estado do Tocantins**

Mauro Carlesse

### **Secretário de Estado da Cidadania e Justiça**

Héber Luis Fidelis Fernandes

### **Secretário Executivo**

Geraldo Divino Cabral

### **Superintendente do Procon Tocantins**

Walter Nunes Viana Junior

### **Equipe técnica responsável Assessoria de Comunicação**

Thaise Moreira Marques

### **Jornalista**

Luciene Lopes Barbosa

### **Gerência de Atendimento e Educação para o Consumo**

Nara Rúbia Vieira de Rezende Sousa

### **Gerência de Fiscalização**

Magno Silva Pinto

### **Gerência de Atendimento e Educação para o Consumo**

Nara Rúbia Vieira de Rezende Sousa

### **Gerência de Fiscalização**

Magno Silva Pinto

## **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Cidadão atende à Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Decreto Estadual nº 5.919/2019, que regulamenta a Lei em âmbito estadual, e tem por objetivo informar aos usuários dos serviços disponibilizados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Estadual, as formas de acesso aos mesmos, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e padrões de qualidade almejados no atendimento aos cidadãos.

O documento tem por objetivo dar visibilidade e transparência às ações, com informações e sobre os principais serviços disponibilizados pelos servidores e unidades orgânicas que compõe a estrutura do Procon Tocantins.

É permitida a reprodução total ou parcial desde que citada a fonte.

## O Procon Tocantins tem como missão e visão



### MISSÃO

Elaborar e executar políticas públicas destinadas a proteger e educar para o consumo consciente, harmonizando as relações por meio de orientação aos consumidores e fornecedores, prezando sempre a excelência no atendimento.



### VISÃO

Ser referência na implantação de soluções dinâmicas e inovadoras, aptas a dirimir conflitos de consumo, por meio de atendimento integrado e humanizado.

## Canais de Atendimento ao Usuário

O Atendimento acontece na forma presencial, ou por carta, nesse caso, basta o consumidor protocolar diretamente a sua reclamação, anexando os documentos que comprovam os fatos no setor de protocolo.

A Superintendência do Procon Tocantins está sediada no seguinte endereço: Quadra 103 Norte, ACNO II, Av. LO 02, Lts 57/59, Centro, Palmas-TO – CEP77001-022

Outra maneira de entrar em contato com o Procon Tocantins é por meio do telefone (63) 3218-2061 e por meio do portal da instituição na internet: <https://procon.to.gov.br/> onde há canais disponíveis para contato.

**Disque 151 ou *Whats Denúncia* (63) 99216-6840**

## Núcleos Regionais de atendimento

### SUPERINTENDÊNCIA DO PROCON TOCANTINS

**Gerente de Atendimento e Educação para o Consumo:** Nara Rúbia Vieira de Rezende Sousa

**Endereço:** Quadra 103 Norte, ACNO II, Av. LO 02, Lts 57/59, Centro, CEP 77001-022:

**Email:** atendimento@procon.to.gov.br

**Telefone:** (63) 3218-2061

**Municípios circunscritos:** Palmas, Aparecida do Rio Negro, Lagoa do Tocantins, Lajeado, Miracema do Tocantins, Novo Acordo, Santa Tereza do Tocantins e Tocantínia.

### NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO DE TAQUARALTO- PALMAS

**Responsável:** Vanusa Santos Neres Rocha

**Endereço:** Rua Perimetral 04, Quadra 08, Lote 18, Bairro Aurenny II, CEP: 77060-195

**Email:** taquaralto@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3218-6980/6979

**Municípios circunscritos:** Palmas, Aparecida do Rio Negro, Lagoa do Tocantins, Lajeado, Miracema do Tocantins, Novo Acordo, Santa Tereza do Tocantins e Tocantínia.

### NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO EM ARAGUAÍNA

**Diretor:** Manoel Messias Moreira Ribeiro

**Endereço:** Av. Paranaíba, n.º 1.743, sala 02, centro, CEP: 77.803-100

**Email:** araguaina@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3414-8333/3421-1027/4048

**Municípios circunscritos:** Araguaína, Aragominas, Araguañã, Babaçulândia, Barra do Ouro, Campos Lindos, Carmolândia; Filadélfia, Goiatins, Muricilândia, Nova Olinda, Piraquê, Santa Fé do Araguaia, Wanderlândia e Xambioá.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO EM ARAGUATINS

**Responsável:** Jazi Antunes Teixeira

**Endereço:** Rua 7 de Setembro, nº 992 - Centro – Cep 77.950

**Email:** araguatins@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3474-2600/2258

**Municípios circunscritos:** Araguatins, Augustinópolis, Axixá do Tocantins, Buriti do Tocantins, Carrasco Bonito, Esperantina, Itaguatins, Maurilândia, Praia Norte, Sampaio, São Bento do Tocantins, São Miguel do Tocantins, São Sebastião do Tocantins, São Sebastião do Tocantins e Sítio Novo do Tocantins.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO DE COLINAS DO TOCANTINS

**Responsável:** Abnael Rodrigues Ferreira

**Endereço:** Av. Ruidelmar Limeira Borges, nº 1.271 - Centro - Cep 77.760-000

**Email:** colinas@procon.to.gov.br

**Telefone:** (63) 3476-5150

**Municípios circunscritos:** Colinas do Tocantins, Bernardo Sayão, Arapoema, Bandeirantes do Tocantins, Brasilândia do Tocantins, Juarina, Palmeirante, Pau D' Arco

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO EM DIANÓPOLIS

**Responsável:** Luis Gustavo Aires

**Endereço:** Rua do Ouro, 203, Setor Novo Horizonte – Cep 77.300-000

**Email:** dianopolis@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3692-1745/1780/1789

**Municípios circunscritos:** Dianópolis, Almas, Arraias, Aurora do Tocantins, Chapada da Natividade, Combinado, Conceição do Tocantins, Lavandeira, Natividade, Novo Alegre, Novo Jardim, Ponte Alta do Bom Jesus, Porto Alegre do Tocantins, Rio da Conceição, Taguatinga, Taipas do Tocantins.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO EM GUARAÍ

**Responsável:** Maria Julia Silva Neta

**Endereço:** Av. Presidente Vargas, esquina com Av. Murilo, centro – Cep 77.700-000

**Email:** guarai@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3464-4577/1811

**Municípios circunscritos:** Guaraí, Araguacema, Bom Jesus do Tocantins, Centenário, Colméia, Couto Magalhães, Fortaleza do Tabocão, Goianorte, Itacajá, Itapiratins, Itaporã do Tocantins, Lizarda, Miranorte, Pedro Afonso, Pequizeiro, Presidente Kennedy, Recursolândia, Rio dos Bois, Rio Sono, Santa Maria do Tocantins, Tupirama e Tupiratins.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO GURUPI

**Diretor:** Gustavo Gomes Esperandio

**Endereço:** Av. Goiás, esquina com a rua 11, Qd 43, Lt 6, nº 485, 1225, Qd.44, Lt. 01 – Cep 77.410-010

**Email:** gurupi@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3312-2600/8180

**Municípios circunscritos:** Gurupi, Aliança do Tocantins, Alvorada do Tocantins, Araguaçu, Cariri do Tocantins, Dueré, Figueirópolis, Formoso do Araguaia, Jaú do Tocantins, Palmeirópolis, Paranã, Peixe, Sandolândia, São Salvador do Tocantins, São Valério da Natividade, Sucupira, Talismã.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO EM PARAÍSO DO TOCANTINS:

**Responsável:** Maria do Carmo Rodrigues da Silva

**Endereço:** Av. Castelo Branco, nº 25, Lote 09, Centro Cep 77.600-000

**Email:** paraíso@procon.to.gov.br

**Telefone:** (63) 3361-7604

**Municípios circunscritos:** Paraíso do Tocantins, Abreulândia, Barrolândia, Caseara, Chapada de Areia, Cristalândia, Divinópolis do Tocantins, Dois Irmãos do Tocantins, Lagoa da Confusão, Marianópolis do Tocantins, Monte Santo do Tocantins, Nova Rosalândia, Paraíso do Tocantins, Pium, Pugmil, Lavandeira, Natividade, Novo Alegre, Novo Jardim, Ponte Alta do Bom Jesus, Porto Alegre do Tocantins, Rio da Conceição, Taguatinga, Taipas do Tocantins.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO DE PORTO NACIONAL

**Responsável:** Laraíne Juliati Alencar

**Endereço:** AV. Joaquim Aires, Qd.03, Lt.17 – Cep 77.500-000

**Email:** portonacional@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3363-5918/5934/5934

**Municípios circunscritos:** Porto Nacional, Brejinho de Nazaré, Ipueiras, Fátima, Mateiros, Monte do Carmo, Oliveira de Fátima, Pindorama do Tocantins, Ponte Alta do Tocantins, Oliveira de Fátima, Santa Rita do Tocantins, Santa Rosa do Tocantins, São Félix do Tocantins e Silvanópolis.

## NÚCLEO REGIONAL DE ATENDIMENTO EM TOCANTINÓPOLIS

**Responsável:** Alessandro Azevedo de Oliveira

**Endereço:** Rua Padre Juliano Moretti -774. Cep 77.9000-000

**Email:** tocantinopolis@procon.to.gov.br

**Telefones:** (63) 3471-3434/3435

**Municípios circunscritos:** Tocantinópolis, Aguiarnópolis, Ananás, Angico, Darcinópolis, Luzinópolis, Nazaré, Palmeiras do Tocantins, Riachinho e Santa Terezinha do Tocantins.

## Compromisso com o Atendimento

Com o objetivo de realizar um atendimento mais eficaz, eficiente e humanizado, em todos os serviços oferecidos, o Procon Tocantins se compromete a:

- \*Incentivar e promover um atendimento de qualidade ao consumidor e fornecedor;
- \*Trabalhar por uma gestão pública mais transparente, facilitando o acesso da sociedade no acompanhamento de suas ações;
- \*Coordenar, controlar e auditar as atividades de atendimento ao consumidor;
- \*Manter suas unidades subordinadas atualizadas quanto à legislação de proteção e defesa do consumidor vigente;
- \* Orientar as unidades de atendimento, objetivando a correta informação ao consumidor e a fundamentação da reclamação:

| SERVIÇOS                                                                                                                                                                                     | PROCEDIMENTO                                                                                                                                              | DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | LOCAL DE ACESSO                                       | HORÁRIO DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                      | PÚBLICO ALVO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Atendimento presencial</b><br><br>O consumidor procura o Procon Tocantins para realizar um atendimento, denúncia, tirar dúvidas ou saber alguma informações sobre os serviços oferecidos. | O consumidor deve se dirigir à sede do Procon Tocantins ou junto aos núcleos regionais de atendimentos nos <a href="#">endereços</a> já disponibilizados. | Em caso da abertura de reclamação é necessário:<br><br>- Cópia e original de documento oficial de identificação com foto (RG ou CNH, por exemplo).<br>- Comprovante ou declaração de residência.<br>- Cópia do comprovante da relação de consumo (nota fiscal, recibo, contrato).<br>- Outros documentos (protocolos de atendimento, ordem de serviço, certificado de garantia, fatura, boleto). | Núcleos Regionais de Atendimento do Procon Tocantins  | Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em: Araguatins, Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e Tocantinópolis.<br><br>* 8h às 14h no Núcleo de Atendimento de Paraíso do Tocantins. | Consumidor.  |
| <b>Atendimento por carta</b><br><br>A reclamação também por ser                                                                                                                              | É necessário que o consumidor protocole diretamente a sua reclamação,                                                                                     | Em caso da abertura de reclamação por carta também é necessário :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Núcleos Regionais de Atendimento do Procon Tocantins. | Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em: Araguatins,                                                                                                                                                                                                          | Consumidor.  |

|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| realizada por meio de carta.                                                                                          | anexando os documentos que comprovam os fatos (como nota fiscal, faturas, comprovante da aquisição do produto ou serviço e termo de garantia, entre outros) fatos no setor de protocolo do Procon Tocantins. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cópia e original de documento oficial de identificação com foto (RG ou CNH, por exemplo).</li> <li>- Comprovante ou declaração de residência.</li> <li>- Cópia do comprovante da relação de consumo (nota fiscal, recibo, contrato).</li> <li>- Outros documentos (protocolos de atendimento, ordem de serviço, certificado de garantia, fatura, boleto).</li> </ul> |                                                       | <p>Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e Tocantinópolis.</p> <p>* 8h às 14h no Núcleo de Atendimento de Paraíso do Tocantins.</p> |             |
| <p><b>Atendimento preliminar</b></p> <p>Primeira tentativa de resolver a reclamação diretamente com o fornecedor.</p> | O Procon Tocantins estabelece contato imediato com o fornecedor pelos canais de acesso disponibilizados exclusivamente as demandas do órgão.                                                                 | Apenas dados pessoais ou caso o consumidor não seja o titular, deve estar munido de procuração particular, dando direitos a representar o consumidor no Procon.                                                                                                                                                                                                                                               | Núcleos Regionais de Atendimento do Procon Tocantins. | Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em: Araguatins, Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e          | Consumidor. |

|                                                                                                                                                                                                        |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       | Tocantinópolis.<br><br>* 8h às 14h no<br>Núcleo de<br>Atendimento de<br>Paraíso do<br>Tocantins.                                                                                                                                                                                                        |                          |
| <b>Abertura direta de reclamação</b><br><br>É realizada a abertura do processo administrativo (reclamação) contra o fornecedor, quando o mesmo não apresenta proposta satisfatória após o atendimento. |                                                              | Cópia e original de documento oficial de identificação com foto (RG ou CNH, por exemplo). Comprovante ou declaração de residência. Cópia do comprovante da relação de consumo (nota fiscal, recibo, contrato). Outros documentos (protocolos de atendimento, ordem de serviço, certificado de garantia, fatura, boleto). | Núcleos Regionais de Atendimento do Procon Tocantins. | Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em: Araguatins, Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e Tocantinópolis.<br><br>* 8h às 14h no<br>Núcleo de<br>Atendimento de<br>Paraíso do<br>Tocantins. | Consumidor               |
| <b>Conciliação</b><br><br>Após abrir a reclamação contra o                                                                                                                                             | O consumidor e o fornecedor devem comparecer na audiência no |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Núcleos Regionais de Atendimento do Procon Tocantins. | Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em:                                                                                                                                                                                                                                  | Consumidor e fornecedor. |

|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p>fornecedor, de imediato é marcada uma audiência de tentativa de conciliação.</p> <p>É entregue ao consumidor uma via com data e horário previamente agendados.</p> | <p>Procon Tocantins, sempre na presença de um conciliador que vai intermediar o conflito, ajudando o consumidor na composição do acordo, buscando sempre que os pedidos do consumidor sejam acolhidos pelo fornecedor.</p>                  |  |                                                             | <p>Araguatins, Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e Tocantinópolis.</p> <p>* 8h às 14h no Núcleo de Atendimento de Paraíso do Tocantins.</p>                                                   |                                 |
| <p><b>Cartórios</b></p> <p>Setor responsável para o recebimento dos processos administrativos e conferência de documentação exigida.</p>                              | <p>Após receber o processo administrativo, aberto pelo consumidor no atendimento o cartório faz a conferência de toda a documentação apresentada pelo consumidor, onde procede a notificação ao fornecedor para comparecer em audiência</p> |  | <p>Núcleos Regionais de Atendimento do Procon Tocantins</p> | <p>Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em: Araguaatins, Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e Tocantinópolis.</p> <p>* 8h às 14h no Núcleo de Atendimento de</p> | <p>Consumidor e fornecedor.</p> |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                      | conciliatória, munido de documentação e defesa escrita, em dia e hora já previamente agendados pelo Procon Tocantins.                            |                                                                                     |                                                                                                                   | Paraíso do Tocantins.                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |
| <b>Fiscalização</b><br><br>Além de fiscalizar o Procon também, monitora, notifica e interdita estabelecimentos públicos e privados, caso necessário. | Para realização de denúncias o consumidor pode ligar no 151, mandar a denúncia no (63) 99216 6840 ou procurar um Núcleo Regional de Atendimento. | Por meio do Whats Denúncia o consumidor poderá enviar fotos e vídeos em tempo real. | Núcleos Regionais do Procon Tocantins<br><br>Disque 151 e<br><br>Whats Denúncia (63) 99216-6840                   | Segunda à sexta das 8h às 18h nos Núcleos Regionais de Atendimento em: Araguatins, Araguaína, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto Nacional, Palmas (centro), Taquaralto (Palmas) e Tocantinópolis.<br><br>* 8h às 14h no Núcleo de Atendimento de Paraíso do Tocantins. | Consumidor. |
| <b>Bloqueio de Ligação de Telemarketing</b>                                                                                                          | O consumidor que quiser solicitar o bloqueio, deve acessar o site do                                                                             |                                                                                     | Porta do Procon Tocantins:<br><a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> | Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.                                                                                                                                                                                                                                     | Consumidor  |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| O serviço é respaldado pela Lei 3. 377/2018. | <p>Procon Tocantins, por meio do link <a href="http://bloqueios.procon.to.gov.br">http://bloqueios.procon.to.gov.br</a>, e fornecer algumas informações pessoais como: nome, RG e CPF, endereço, e-mail e telefone a ser cadastrado. Poderão ser cadastrados até três números de telefone para bloqueio das ligações indesejadas.</p> <p>As empresas tem o prazo de 30 dias após o ingresso do consumidor no cadastro para não efetuar mais ligações para os números solicitados. O consumidor também poderá solicitar a qualquer momento a exclusão do cadastro.</p> |  |  |  |  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                |  |                                                                |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                |  |                                                                |                   |
| <p><b>Pesquisas de preço</b></p> <p>Realização de pesquisas para que o consumidor possa se organizar financeiramente de acordo com seu orçamento familiar.</p> | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> e clicar em “Pesquisas” e selecionar a opção desejada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Açougue e Peixaria (realizada mensalmente)</li> <li>• Cesta Básica Interior (realizada mensalmente)</li> <li>• Cesta Básica Palmas (realizada mensalmente)</li> <li>• Combustível no Interior (realizada mensalmente)</li> </ul> | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação</p> |  | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>quinzenalmente)</li><li>• Combustíveis em Palmas (realizada semanalmente)</li><li>• Dia dos Pais (realizada no mês de agosto)</li><li>• Gás de cozinha Interior (realizada mensalmente)</li><li>• Gás de cozinha Palmas (realizada mensalmente)</li><li>• Material Escolar no Interior (realizada no início do período letivo)</li><li>• Materiais Escolares em Palmas (realizada</li></ul> |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         | <p>no início do período letivo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Páscoa (realizada no período da Páscoa)</li> </ul>                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                |                                               |
| <p><b>Atendimento de Informações de Atendimento Online</b></p> <p>É fornecido ao consumidor informações sobre o atendimento e documentação necessária para abertura de reclamação e demais serviços oferecidos no Procon Tocantins.</p> | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> e clicar em “Informações de Atendimento Online”, clicar no link disponível e enviar sua demanda. Um atendente do Procon irá responder.</p> | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação.</p> | <p>Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor</p>                             |
| <p><b>Cursos</b></p> <p>Capacitações oferecidas a fornecedores, consumidores e servidores.</p>                                                                                                                                          | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> para saber os cursos oferecidos para</p>                                                                                                   | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessária nenhuma documentação</p>  | <p>Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor<br/>Fornecedor<br/>Servidor</p> |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                         |            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------|
|             | consumidor, fornecedor e servidor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                         |            |
| <b>DARE</b> | Para emissão do Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais (DARE), o usuário deve iniciar informando o número do CNPJ ou Inscrição Estadual, logo em seguida o sistema vai disponibilizar um formulário para que sejam informados os dados da empresa, tais como razão social, endereço, entre outros. Nesse formulário vai ter um campo solicitando que seja informado o município de destino, que sempre será o município de Palmas, já nos campos “parcelas”, | Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação. | <p>Porta do Procon Tocantins:<br/> <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> <p>Ou setor de Dívida Ativa do Procon Tocantins. Ou por e-mail:<br/> <a href="mailto:notificacao@procon.to.gov.br">notificacao@procon.to.gov.br</a></p> | Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h. | Fornecedor |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | <p>“documentos<br/>especifique” e “nº<br/>do documento”<br/>devem ser<br/>deixados em<br/>branco.</p> <p>No campo onde o<br/>sistema solicita o<br/>Código de Receita<br/>o usuário deve<br/>informar “Fundo<br/>Estadual de Defesa<br/>do Consumidor 619”,<br/>os campos “sub<br/>código” e<br/>quantidade devem<br/>ser deixados em<br/>branco.</p> <p>No campo período<br/>de referência o<br/>usuário deve<br/>informar quando foi<br/>fixada a multa, no<br/>campo “valor da<br/>receita” deve ser<br/>indicado o valor da<br/>multa e no campo<br/>observações é<br/>necessário que<br/>seja indicado o n.<br/>do processo e o<br/>nome do<br/>consumidor.</p> |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p><b>Consulta Sindec</b><br/>Este é um serviço público para consultas de reclamações feitas no Procon em que o consumidor foi atendido ou para o fornecedor consultar as reclamações feitas pelos consumidores.</p> | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> selecionar a opção “Consulta Sindec” e clicar no link disponível para consulta.</p> <p>O consumidor deve procurar o Procon Tocantins para realização do cadastro prévio para ter acesso a consulto do seu atendimento no Sindec.</p> | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação.</p> | <p>Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor e fornecedor.</p> |
| <p><b>Recall</b><br/>Convocação por parte de fabricante ou distribuidor para que determinado produto lhe seja levado de volta para substituição ou reparo de possíveis ou reais defeitos.</p>                        | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> selecionar a opção “Recall” e buscar o relatório do fornecedor que deseja saber a informação.</p>                                                                                                                                    | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação.</p> | <p>Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor e fornecedor.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p><b>Cadastro de Reclamações Fundamentadas</b></p> <p>Este ranking é disponibilizado pela Senacon.</p> <p>O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos PROCONs Integrados ao SINDEC, no período de 12 meses.</p> | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> selecionar a opção “Cadastro de Reclamações Fundamentadas”.</p>  | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação.</p> | <p>Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor.</p> |
| <p><b>Ranking Fornecedores Mais Demandados (no balcão de atendimentos do Procon Tocantins)</b></p> <p>Este ranking é disponibilizado pelo Procon Tocantins referente ao maior número de atendimento de reclamações de consumidores</p>                                | <p>É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> e selecionar a opção “Ranking Fornecedores Mais Demandados”.</p> | <p>Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação.</p> | <p>Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a></p> | <p>Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h.</p> | <p>Consumidor.</p> |

|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                     |                                                                          |                                                                                                                |                                                         |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|
| contra os fornecedores.                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |                                                                          |                                                                                                                |                                                         |             |
| <b>Perguntas e respostas</b><br><br>São disponibilizadas informações sobre algumas relações de consumo, bastando o consumidor selecionar o tópico que terá esclarecimentos úteis sobre aquele assunto. | É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> e selecionar a opção “perguntas e respostas”. | Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação. | Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> | Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h. | Consumidor. |
| <b>Legislação</b><br><br>Leis pertinentes ao consumidor e ao fornecedor                                                                                                                                | É necessário acessar o Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> e selecionar a opção legislação.              | Devido ser um serviço de consulta não é necessário nenhuma documentação. | Porta do Procon Tocantins: <a href="https://procon.to.gov.br/servicos/">https://procon.to.gov.br/servicos/</a> | Os serviços de consulta no portal são ininterrupto 24h. | Consumidor. |

## Prazos de serviços

**Manifestação/Defesa** – 10 (dez) dias. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de dez dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentação de defesa.

**Manifestação/Consumidor** - 10 (dez) dias. Entregue ao consumidor uma via da defesa apresentada pelo fornecedor, é aberto o prazo de dez dias para que este, caso queira, se manifeste acerca do documento.

**Audiência** – 30 (trinta) dias. Agendada audiência conciliatória, o fornecedor será notificado com antecedência mínima de dez dias para o ato. Ausência do Consumidor- Caso o consumidor não compareça em audiência, os autos são encerrados por desistência, somente podendo ser reabertos no prazo de dez dias, por autorização da gerência de núcleo, diante de justificada solicitação do consumidor.

**Acordo** – 10 (dez) dias. A reclamada compromissária deverá comprovar, por escrito, o cumprimento do acordo em até dez dias do prazo final, sob pena de ser (em) o (s) fornecedor (es) incluído (s) na Dívida Ativa do Estado do Tocantins, além da execução judicial do acordo.

**Recurso/Multa** – 10 (dez) dias. Julgado o processo e fixada multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de dez dias ou apresentar recurso. Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva.



SECRETARIA DA  
**CIDADANIA E JUSTIÇA**

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

