



Prefeitura Municipal de Caucaia

Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - CEP: 61600-970 - Caucaia-CE
CNPJ: 07.616.162/0001-06 - Tel: (85) 3342.4410 - Site: www.caucaia.ce.gov.br

PROCON CAUCAIA - COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Atendimento ao Consumidor ? Registro de Reclamações, Orientações, Denúncias, Fiscalização e Abertura de Processos Administrativos

Informações atualizadas em: 12/06/2026 14:09:16

Principais etapas do serviço

- Comparecimento do consumidor ao PROCON com a documentação necessária

Anexar o máximo de documentação comprobatória

- Triagem e orientação inicial
- Registro formal da reclamação no sistema
- Notificação do fornecedor para apresentação de resposta ou proposta de solução
- Acompanhamento e análise da resposta do fornecedor
- Devolutiva da resposta ao consumidor;
- Sugestão de arquivamento da reclamação, designação de audiência de conciliação ou encaminhamento ao Poder Judiciário, conforme o caso
- Havendo audiência de conciliação, após finalizada a tratativa, o processo será submetido à decisão administrativa, que poderá determinar o arquivamento ou a aplicação das sanções previstas na legislação de defesa do consumidor

Requisitos - Documentos necessários

- Documento Oficial com foto
- Comprovante de residência atualizado
- Comprovantes da relação de consumo

Previsão de prazo para realização do serviço

O registro da reclamação é realizado no ato do atendimento. Os prazos de resposta do fornecedor e tramitação seguem os prazos administrativos previstos na legislação e nas normas internas do PROCON.

Horário de atendimento

Segunda a quinta-feira, das 8h às 14h, com distribuição de fichas até 13h. Sexta-feira: atendimento, das 8h às 14h, exclusivo para devolutivas previamente agendadas.

Custo para o usuário

Serviço gratuito.

Formas de prestação de serviço

Atendimento presencial, mediante comparecimento do consumidor à unidade do PROCON, com apresentação da documentação necessária.

Tempo de atendimento prioritário

Imediato, conforme ordem de chegada e observadas as prioridades legais (idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo).



Prefeitura Municipal de Caucaia

Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - CEP: 61600-970 - Caucaia-CE
CNPJ: 07.616.162/0001-06 - Tel: (85) 3342.4410 - Site: www.caucaia.ce.gov.br

Tempo de atendimento normal

Variável conforme demanda diária, respeitada a ordem de chegada.

Mecanismo de comunicação do usuário

Atendimento presencial. E-mail institucional: procon@pgm.caucaia.ce.gov.br Telefone: (85) 99119-9139

Mecanismo de consulta da solicitação

Informações e acompanhamento diretamente na sede do PROCON ou por e-mail: procon@pgm.caucaia.ce.gov.br