



## NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 002

<b>Tema:</b>	Processo de controle do atendimento ao público: eletrônico		
<b>Emitente:</b>	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES		
<b>Sistema:</b>	Sistema de Atendimento ao Consumidor	<b>Código:</b>	GERAT
<b>Versão:</b>	1	<b>Aprovação:</b>	IS PROCON/ES XXX
		<b>Vigência:</b>	

### 1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer os critérios para a realização de atendimento ao cidadão/consumidor, na forma eletrônica, através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

### 2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
- 2.1.1 Sede
- 2.1.2 Faça fácil
- 2.2 Procon Assembleia

### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Federal nº 8.078/1990;
- 3.2 Decreto Federal nº 2.181/1997;
- 3.3 Instrução de Serviço Procon-ES nº 80/2014.

### 4. DEFINIÇÕES

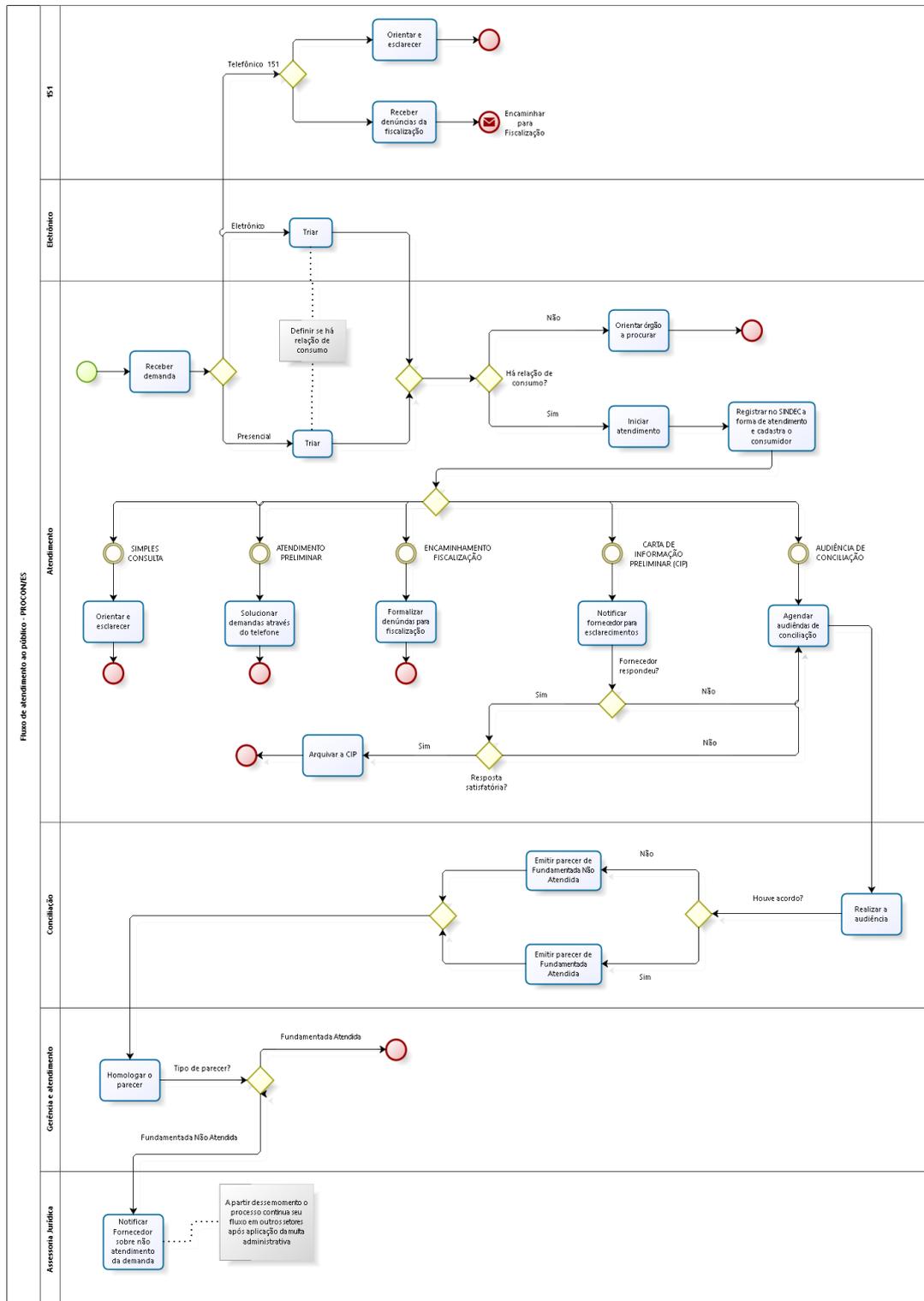
### 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.



## 6. PROCEDIMENTOS

### 6.1 Fluxos de Procedimentos





## 6.2 Diretrizes Gerais

6.2.1 Serão atendidos no PROCON/ES os consumidores destinatários finais de produtos e serviços, pessoas físicas ou jurídicas, classificados no artigo 2º do CDC, residentes no Estado do Espírito Santo, que tiverem estabelecido relação jurídica de consumo com fornecedores, pessoas jurídicas ou físicas, nacionais ou estrangeiras, públicas ou privadas, conceituadas no artigo 3º na referida Lei.

6.2.2 Serão recepcionadas as reclamações individuais e denúncias de eventuais infrações contra as normas de proteção ao consumidor.

6.2.3 As informações e orientações sobre direitos e deveres inerentes às relações de consumo serão fornecidas a toda e qualquer pessoa física ou jurídica.

6.2.4 As partes poderão ser representadas legalmente, sendo facultativo o acompanhamento por advogado.

6.2.5 O consumidor menor de 18 (dezoito) anos poderá ser autor de reclamação, se devidamente representado ou assistido.

6.2.6 O atendimento ao público do PROCON/ES poderá ser realizado da seguinte forma:

- I. por atendimento presencial na sua Sede ou nas suas unidades de atendimento, inclusive nas suas unidades móveis;
- II. por atendimento eletrônico, a partir de plataformas eletrônicas disponibilizadas pelo PROCON/ES;
- III. por correspondência, a partir do protocolo de cartas e petições impressas ou de mensagens enviadas por correios eletrônicos;
- IV. por telefone.

## 6.3 Diretrizes Específicas

6.3.1 O PROCON/ES realiza atendimento a consumidores através de plataforma eletrônica específica disponível em sua página na Internet (<https://procon.es.gov.br/>) identificada como “atendimento eletrônico”, por meio da qual recebe e responde a questionamentos, e formaliza o registro de reclamações.

6.3.2 O consumidor deverá se cadastrar, informando seus dados pessoais e da empresa reclamada, e relatando sua dúvida ou reclamação, sendo responsável pelas informações ali prestadas.

6.3.3 O técnico responsável pelo atendimento eletrônico do PROCON/ES analisará as consultas e reclamações diariamente e as responderá por ordem de chegada, no prazo máximo de 72 horas úteis a contar do seu registro eletrônico.



---

---

## **7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

---

---

- 7.1 O acesso ao endereço eletrônico deverá ser através do navegador Internet Explorer atualizado.

---

---

## **8. ANEXOS**

---

---

- 8.1 Não se aplica.

---

---

## **9. ASSINATURAS**

---

---

<b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO:</b>	
<b>André Marques Ferreira</b> Gerente de Atendimento	Elaborado em 31/01/2018
<b>APROVAÇÃO:</b>	
<b>Denize Izaita Pinto</b> Diretora Presidente do Procon/ES	Aprovado em 31/01/2018