



## NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 003

<b>Tema:</b>	Processo de controle do atendimento ao público: correspondência		
<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 de correspondência, 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

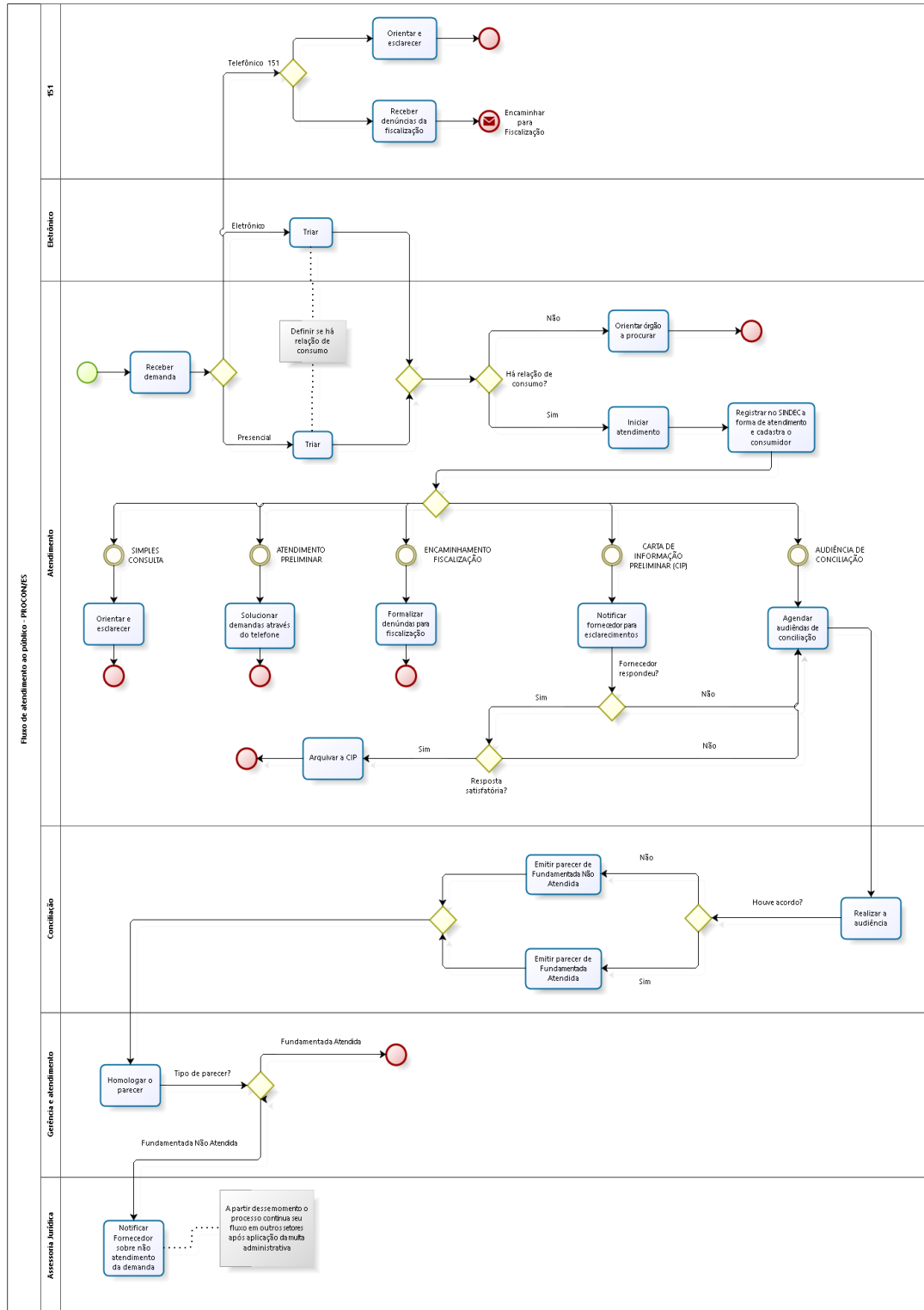
### 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 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 A carta ou petição impressa e a mensagem enviada por correio eletrônico, protocoladas no setor respectivo do PROCON/ES, deverá conter:

- I- qualificação das partes;
- II- conteúdo da reclamação, consulta ou denúncia;
- III- pedidos;
- IV- toda documentação pessoal, bem como a pertinente ao caso.

6.3.2 O agente integrante da Gerência de Atendimento do PROCON/ES recepcionará a reclamação, consulta ou denúncia e dará o andamento necessário ou a arquivará, caso entenda não tratar de relação de consumo, ou por outro fundamento que impossibilite seu prosseguimento.

---

---

## **7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

---

---



- 7.1 Deverão ser adotados procedimentos de registros no sistema SINDEC com os dados pessoais do consumidor/reclamante; da empresa/reclamada; o motivo do atendimento; os encaminhamentos e requerimentos do caso.
- 7.2 Para o registro das ocorrências, o reclamante deverá estar munido documentação pessoal, comprovante de residência e demais documentos referentes à demanda.

---

---

## **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