



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 004

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

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer os critérios para a realização de atendimento ao cidadão/consumidor, na forma do 151, 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

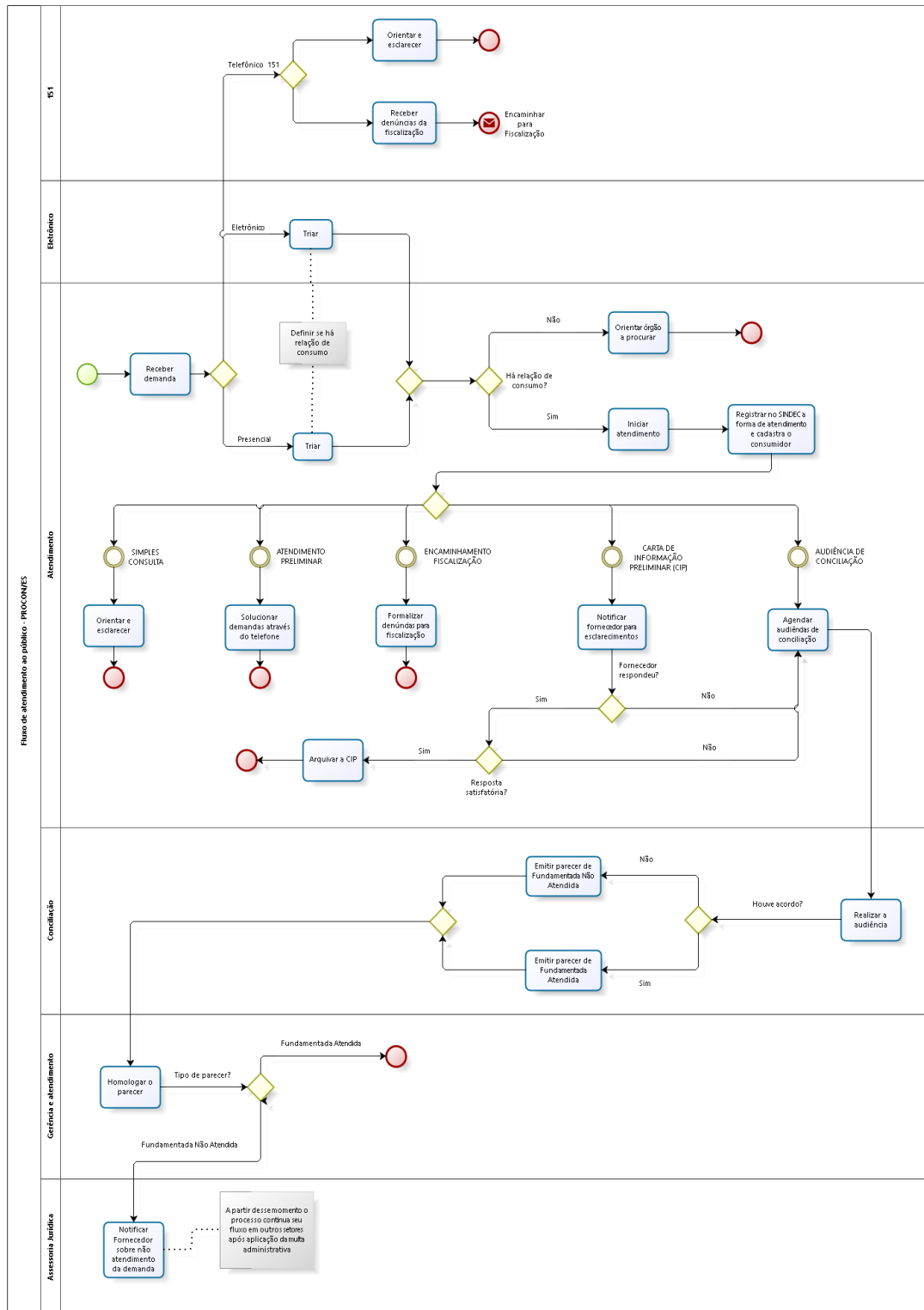
5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 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 Serviço de Atendimento Telefônico se realiza por contatos ao número 151 do PROCON/ES e possui a finalidade de prestar informações e consultas sobre os direitos do consumidor, e de receber denúncias de eventuais infrações contra as normas que regem as relações de consumo.

6.3.2 As denúncias recebidas pelo Atendimento Telefônico serão encaminhadas para análise da Gerência competente e providências administrativas cabíveis.

6.3.3 O Serviço de Atendimento Telefônico do PROCON/ES obedecerá ao seguinte horário de atendimento:

- I - de segunda à sexta-feira, das 09h00min às 18h00min.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS



7.1 As ligações para o número 151 são gratuitas e atendem todo território do Estado.

8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

9. ASSINATURAS

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