



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 009/2018

Tema:	Procedimento de registro, controle e arquivamento das reclamações/denúncias destinadas à Gerência de Fiscalização do PROCON/ES		
Emitente:	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES		
Sistema:	-	Código:	GEFIS
Versão:	1	Aprovação:	IS PROCON/ES 056/2018
		Vigência:	

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer os critérios para o registro, controle e arquivamento das reclamações/denúncias recebidas pelo PROCON/ES, por quaisquer meios, para atuação exclusiva da Gerência de Fiscalização do Órgão.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES
2.1.1 Sede

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Federal nº 8.078/1990;
3.2 Decreto Federal nº 2.181/1997;
3.3 Lei Complementar Estadual nº 373/2018

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 – 151 (Central de Atendimento ao Consumidor);
4.2 – fiscalizacao@procon.es.gov.br (e-mail oficial da Gerência de Fiscalização do PROCON/ES para recebimento de reclamações/denúncias);
4.3 – Facebook (Rede social utilizada pelo PROCON/ES como canal de registro de reclamação/denúncia);
4.4 – Atendimento Web (Canal disponível dentro do site www.procon.es.gov.br, utilizado para o registro de reclamações/denúncias).

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

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

6. PROCEDIMENTOS

- 6.1 – As reclamações/denúncias formalizadas pelos consumidores, via telefone - Setor 151 (Central de Atendimento ao Consumidor); via endereço eletrônico (fiscalizacao@procon.es.gov.br); via redes sociais do PROCON/ES; e via atendimento web (www.procon.es.gov.br), deverão possuir as seguintes informações:

- I - Nome, endereço e ponto de referência do estabelecimento reclamado;
II – Relato da suposta prática infrativa cometida pelo estabelecimento reclamado.

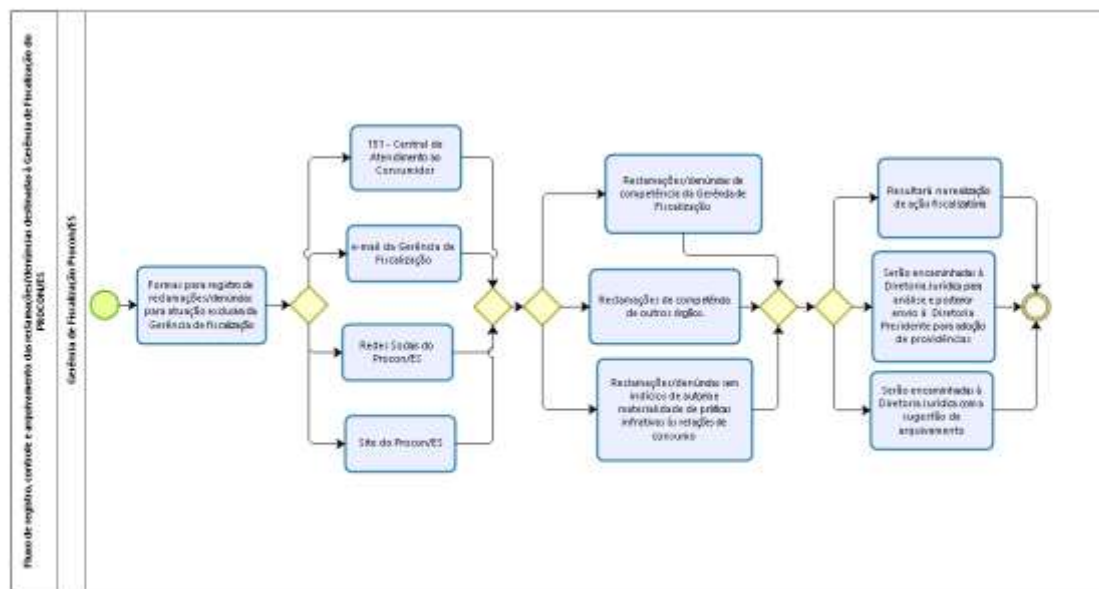


6.2 - As reclamações/denúncias formalizadas no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, mencionados nos canais do item anterior, deverão ser dirigidos a chefia do Setor e, posteriormente, despachadas à Gerência de Fiscalização, com exceção das reclamações/denúncias recepcionadas via e-mail fiscalizacao@procon.es.gov.br, as quais serão analisadas pelo Gerente de Fiscalização e, despachadas aos Agentes de Fiscalização para adoção de providências.

6.3 - As reclamações/denúncias formalizadas pelos consumidores junto aos canais de atendimento citados no item 6.2, que não sejam de competência legal do PROCON/ES, serão encaminhadas à Diretoria Jurídica do Órgão para análise e, posterior envio à Diretoria Presidente para a adoção de medidas cabíveis.

6.4 - As reclamações/denúncias formalizadas pelos consumidores junto aos canais de atendimento do PROCON/ES sem indícios de autoria e materialidade de práticas infrativas às relações de consumo, serão encaminhadas pela Gerência de Fiscalização à Diretoria Jurídica com sugestão de arquivamento.

6.5 – Fluxo dos Procedimentos



7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 – Não se aplica.

8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

9. ASSINATURAS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Rômulo de Oliveira Cerqueira Gerente de Fiscalização do PROCON/ES	Elaborado em 25/10/2018
APROVAÇÃO:	
Denize Izaita Pinto Diretora Presidente do PROCON/ES	Aprovado em 25/10/2018