



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 001

Tema:	Processo de controle do atendimento ao público: presencial		
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 Nº010/2018
		Vigência:	

1. OBJETIVOS

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

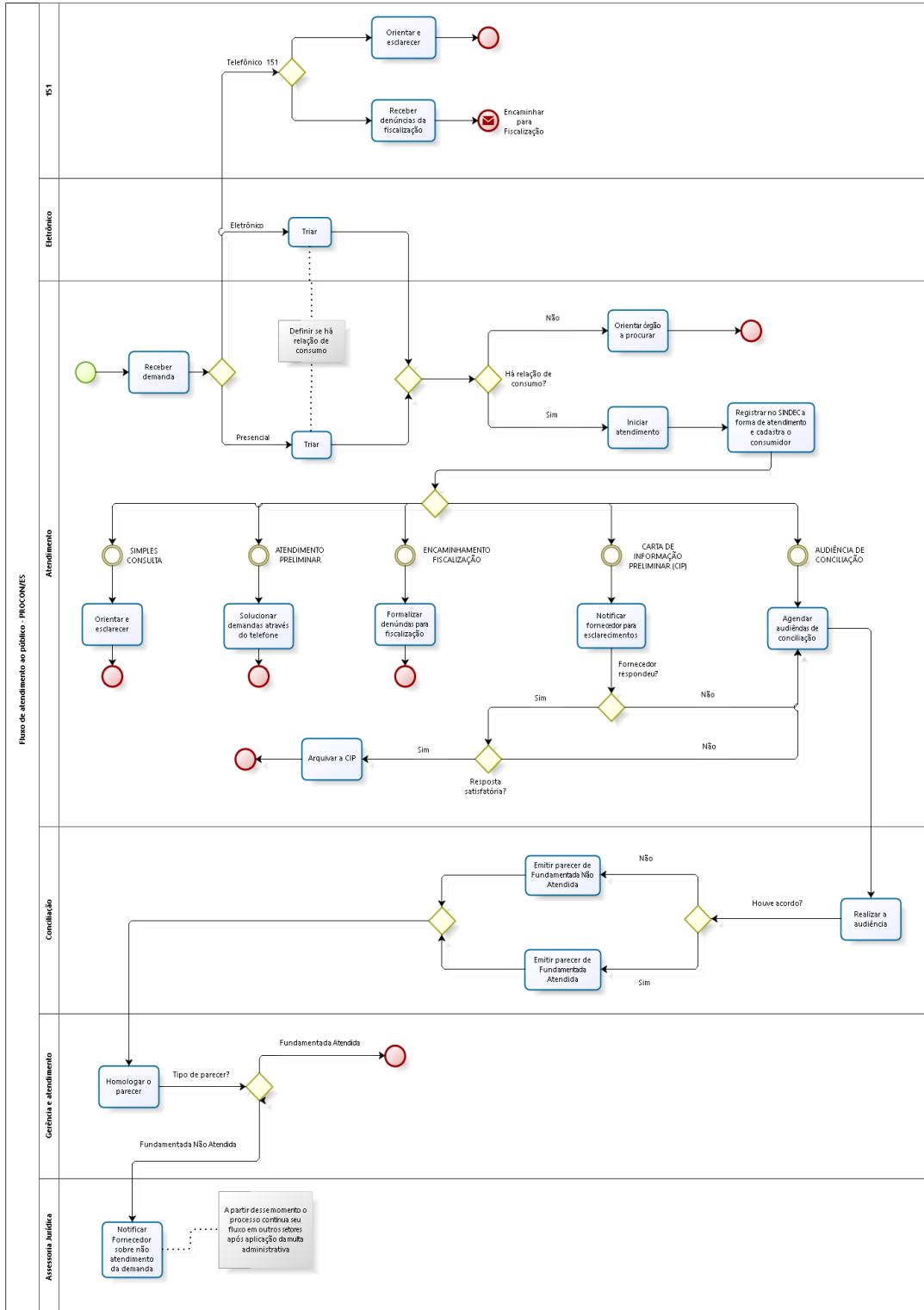
5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 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 Atendimento presencial do PROCON/ES atenderá as seguintes finalidades, dentre outras:

- I - prestar informações e orientações sobre os direitos do consumidor;
- II - efetuar cálculos de dívidas e obrigações contratuais;
- III - realizar tentativas de solução de conflitos de forma preliminar, por contato telefônico;
- IV - expedir Carta de Informação Preliminar ao fornecedor reclamado;
- V - receber e autuar reclamações individuais de consumidores em face de fornecedores de produtos e serviços;
- VI - receber, encaminhar e responder pedidos de consultas de consumidores pessoas físicas ou jurídicas.



6.3.2 O PROCON/ES realizará atendimentos presenciais de consumidores em sua sede e em suas unidades de atendimento extensivas ou móveis por ordem de chegada.

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

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