



## NORMA DE PROCEDIMENTO DIRETORIA JURÍDICA – Nº 001

|                  |                                                                 |                                                |                                |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Tema:</b>     | ATENDIMENTO PRESENCIAL E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO                 |                                                |                                |
| <b>Emitente:</b> | INSTITUTO ESTADO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES |                                                |                                |
| <b>Sistema:</b>  | Sistema Integrado de Defesa do Consumidor                       |                                                | <b>Código: SIDC</b>            |
| <b>Versão:</b>   | 01                                                              | <b>Aprovação:</b> IS Nº 001/2026 de 07/01/2026 | <b>Vigência:</b><br>07/01/2026 |

### 1. OBJETIVOS

1.1 Garantir a organização e estruturação dos procedimentos internos de atendimento presencial aos consumidores para solução de conflitos de consumo no âmbito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

### 2. ABRANGÊNCIA

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

### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 Lei Complementar Estadual nº 373, de 29 de junho de 2006;

3.2 Lei Federal nº 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor;

3.3 Decreto Federal nº 2.181/97.

3.4 Instruções de Serviço e normativas internas do Procon/ES.

### 4. DEFINIÇÕES

4.1 **Diretoria Jurídica:** unidade administrativa com competência para proferir decisão de primeira instância nos processos administrativos sancionadores, no âmbito do PROCON/ES.

4.2 **Gerência de Atendimento:** unidade administrativa responsável pela condução da fase conciliatória no âmbito do PROCON/ES, atuando nas tratativas das demandas consumeristas, atuando e mediando os conflitos entre consumidores e fornecedores. Compete-lhe a instauração dos processos administrativos, após frustradas as tentativas de composição entre as partes, ao se identificar indícios suficientes de autoria e de materialidade de infração aos direitos dos consumidores.



**4.2 Assessoria Jurídica:** Unidade técnica responsável pela análise e emissão de pareceres jurídicos nos processos administrativos sancionadores, visando subsidiar a decisão da autoridade competente.

**4.3 Seacon:** Setor responsável pela análise de contratos e elaboração de cálculos.

**4.4 Triagem:** Divisão dentro da Gerência de Atendimento em que se inicia o contato com as partes que buscam o Procon/ES de forma presencial.

**4.5 Cartório:** Setor responsável pelos atos de expediente, juntada de documentos, certificações, controle de prazos e expedição de notificações no âmbito dos processos administrativos do PROCON/ES.

**4.6 Carta de Informações Preliminares (CIP):** Documento utilizado pelo Procon/ES para solicitar manifestação da empresa fornecedora, a partir do relato e documentos fornecidos pelo consumidor.

**4.7 3º CEJUSC:** CEJUSC Itinerante - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, é uma unidade do Poder Judiciário que tem como objetivo principal promover a solução de conflitos por meio de métodos consensuais, como a conciliação e a mediação

---

## 5. UNIDADES ENVOLVIDAS

---

5.1 Diretoria Geral

5.2 Diretoria Setorial Jurídica

5.3 Gerência de Atendimento - GERAT

5.4 Poder Judiciário – TJES – 3º CEJUSC

---

## 6. PROCEDIMENTO

---

6.1 FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO PROCON/ES



**Chegada do Consumidor no setor da Triagem:** Ao se apresentar na unidade, o consumidor será submetido à triagem inicial, com verificação da existência de relação de consumo, da apresentação da documentação necessária e da confirmação de agendamento prévio.



Na ausência de relação de consumo, de documentação completa ou de agendamento, o consumidor será devidamente orientado quanto aos requisitos necessários, podendo ser avaliada a possibilidade de encaixe, conforme disponibilidade. Não havendo vaga, serão prestadas as orientações pertinentes para regular agendamento.

Atendidos os requisitos, o consumidor será direcionado ao atendimento técnico.

## **T02 - Início das Tratativas com consumidor em mesa pelo atendente do Procon/ES:**

O atendente iniciará a tratativa com o fornecedor, preferencialmente por contato telefônico, buscando a solução imediata e consensual da demanda.

Obtida a solução, a demanda será finalizada no sistema, com registro do resultado.

Não sendo possível a solução imediata, será expedida Carta de Informações Preliminares (CIP) ao fornecedor, para manifestação no prazo de 10 (dez) dias corridos.

Quando a natureza da demanda exigir análise técnica de cláusulas contratuais, apuração de valores, elaboração de memória de cálculo ou verificação de encargos, o procedimento poderá ser encaminhado ao Setor de Análise Contratual – SEACON, para condução da tratativa administrativa sob o enfoque técnico necessário.

Nessa hipótese, a SEACON assumirá a condução da tratativa, promovendo a interlocução com o fornecedor e adotando as providências técnicas cabíveis, sem interrupção do fluxo procedimental, observadas as diretrizes de conciliação adotadas pelo PROCON/ES.

Havendo êxito na tratativa, a demanda será encerrada, com o devido registro da solução no sistema.

Não sendo alcançada solução consensual, a manifestação será considerada negativa, prosseguindo-se o fluxo normal do procedimento, nos termos do T03 – Análise da Resposta da CIP, com a adoção das providências administrativas subsequentes previstas nesta Norma.

## **T03 - Análise da Resposta da CIP**

Decorrido o prazo de resposta à CIP, o conteúdo apresentado pelo fornecedor será analisado pelo PROCON/ES.

Caso a resposta seja positiva e atenda integralmente ao pleito do consumidor, a demanda será encerrada com registro de resolução satisfatória.



Sendo a resposta negativa, parcial ou insuficiente, sem êxito imediato na solução do conflito, a tratativa administrativa terá continuidade, a critério do PROCON/ES, considerando a gravidade da demanda, a urgência, a necessidade de intervenção e as peculiaridades do caso concreto.

Nessa hipótese, a Gerência de Atendimento poderá adotar medidas adicionais de interlocução, inclusive por meio de contatos diretos com o fornecedor ou com sua Ouvidoria institucional, com o objetivo de viabilizar a composição consensual, fixando prazos específicos para manifestação, os quais poderão variar entre 24 (vinte e quatro) horas e 5 (cinco) dias, conforme a complexidade e a urgência da situação.

Havendo apresentação de proposta pelo fornecedor, admite-se a formulação de contraproposta pelo consumidor, a ser apreciada no prazo definido pela Gerência de Atendimento.

Persistindo a ausência de solução consensual, poderão ser adotadas as providências administrativas subsequentes, inclusive o agendamento de audiência conciliatória ou o encerramento das tratativas na esfera administrativa, conforme o caso.

#### **T04 – Encerramento das tratativas na esfera administrativa**

Após esgotadas as possibilidades razoáveis de composição na fase conciliatória, a demanda será encerrada na esfera administrativa, com disponibilização da documentação ao consumidor, para que, se assim desejar, ingresse com a demanda no Poder Judiciário.

O atendente elaborará Parecer e encaminhará os autos à Gerência de Atendimento para análise, homologação e emissão da respectiva Decisão de Cadastro.

#### **T05 – Agendamento de audiência**

Quando cabível, será agendada audiência conciliatória, da qual o consumidor e o fornecedor serão previamente informados. O processo será encaminhado ao setor de Protocolo para regular tramitação.

A audiência será realizada com o objetivo de alcançar solução consensual.

Havendo acordo, a demanda será encerrada com registro no sistema, elaboração de Parecer pelo técnico e encaminhamento à Gerência de Atendimento para análise, homologação e emissão da Decisão de Cadastro. O Termo de Acordo elaborado pelo técnico do PROCON/ES que realizou a audiência é encaminhado ao 3º CEJUSC por e-mail. O 3º CEJUSC gerará o número no sistema E-JUD e encaminhará ao PROCON/ES para registro. Não necessitando de manifestação do Ministério Público, o procedimento segue para



análise e manifestação do magistrado. Se magistrado homologar, o título executivo é enviado ao 3º CEJUSC para registro e, posteriormente ao Procon/ES, que enviará cópia ao Consumidor. Havendo descumprimento do acordo, o consumidor poderá executar o título executivo judicial. Se o magistrado não homologar o acordo, poderá requerer nova sessão e o 3º CEJUSC enviará a solicitação para Procon/ES dar prosseguimento. Após, segue para nova análise e homologação do magistrado.

Não havendo acordo, encerra-se a fase conciliatória sem êxito, com entrega da documentação ao consumidor para, caso queira, ingressar com a demanda no Judiciário, e posterior encaminhamento do procedimento à Gerência de Atendimento para homologação do Parecer e emissão da Decisão de Cadastro.

#### **T06 – Da publicação da Decisão de Cadastro**

A publicação da decisão de cadastro pode ocorrer mensal, semestral ou anualmente, conforme conveniência da administração. Após publicação, as empresas podem oferecer recurso no prazo de 10 dias.

#### **T07 – Instauração do Processo Administrativo Sancionador**

Havendo necessidade de instauração de processo administrativo, a gerência de atendimento notificará a fornecedora para apresentação de resposta em 20 (vinte) dias, nos termos do artigo 42 do Decreto 2181/97.

---

### **7. ASSINATURAS**

---

|                                                              |
|--------------------------------------------------------------|
| <b>Elaboração:</b> Elaborado em 01/12/2025                   |
| Andréa Munhós Ferreira Barroso – Diretora Jurídica Procon/ES |
| <b>Aprovação:</b> Aprovado em 30/12/2025                     |
| Letícia Coelho Nogueira – Diretora Geral Procon/ES           |

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**LETICIA COELHO NOGUEIRA**  
DIRETOR GERAL  
DIPRE - PROCON - GOVES  
assinado em 07/01/2026 11:06:24 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 07/01/2026 11:06:24 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por LETICIA COELHO NOGUEIRA (DIRETOR GERAL - DIPRE - PROCON - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-VT31HW>