



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 008/2026

Tema:	Procedimento de registro, controle e arquivamento das reclamações/denúncias destinadas à Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES		
Emitente:	Sistema Integrado de Defesa do Consumidor		
Sistema:	Defesa Estadual do Consumidor	Código:	DIFIS
Versão:	01	Aprovação:	IS Nº 001/2026 de 07/01/2026
		Vigência:	07/01/2026

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer os critérios para o registro, controle e arquivamento das reclamações/denúncias recepcionadas pelo PROCON/ES, por quaisquer meios, para atuação exclusiva da Diretoria 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 – Site Oficial (Canal disponível na web 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
5.2 Diretoria de Fiscalização – PROCON/ES
5.3 Diretoria Jurídica – PROCON/ES
5.4 Gerência de Atendimento – 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); 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.

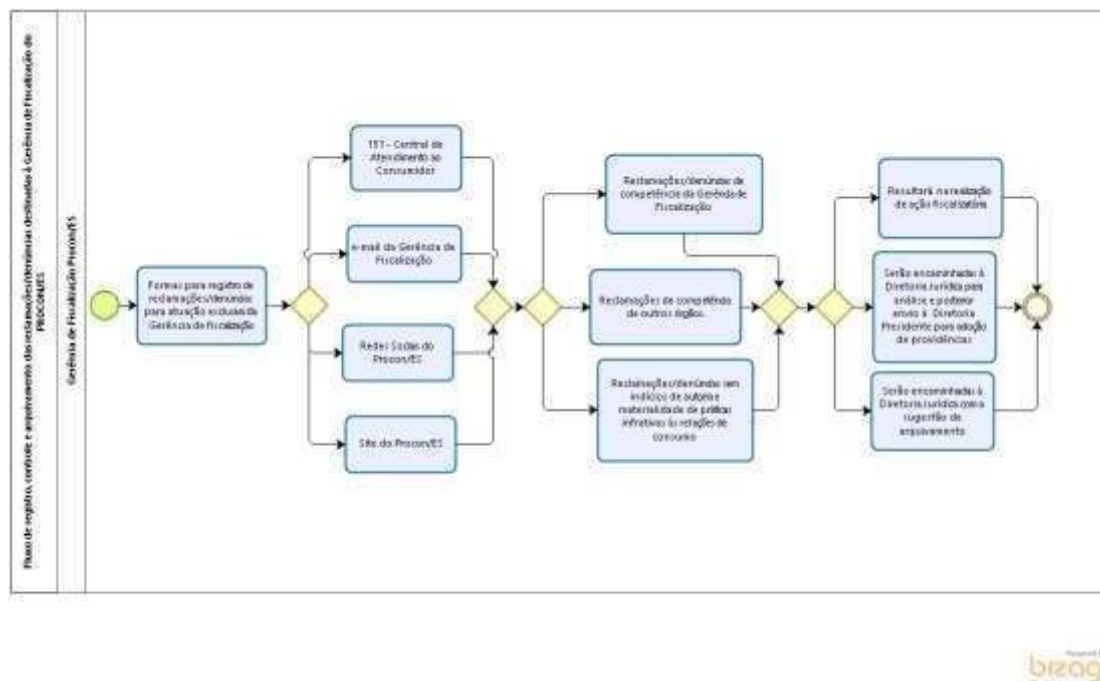
6.2 - As reclamações/denúncias formalizadas no Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, mencionados nos canais do item anterior, deverão ser dirigidos a chefia do Setor e, posteriormente, despachadas à Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES, com exceção das reclamações/denúncias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

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 Gerência de Atendimento da Diretoria Jurídica 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 ao Protocolo para arquivamento.

6.5 As reclamações/denúncias recebidas na Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES que necessitarem de atos fiscalizatórios serão atendidas de acordo com a ordem de chegada, prazo para cumprimento, prioridade e eventual urgência conforme avaliação da Diretoria.

6.6 – Fluxo dos Procedimentos



7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 – Não se aplica.

8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

9. ASSINATURAS



EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Fabrizio Jataí Pancotto da Silva Diretor de Fiscalização do PROCON/ES	Elaborado em 01/12/2025
APROVAÇÃO:	
Leticia Coelho Nogueira Diretora Geral do PROCON/ES	Aprovado em 30/12/2025

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 11:03:45 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 07/01/2026 11:03:45 (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/2026-3HWGD8>