

Órgão Produtor	Código	INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES
<b>Função</b>	<b>31</b>	Gestão da proteção e da defesa do consumidor
<b>Subfunção</b>	<b>31.01</b>	Gestão jurídica
<b>Atividade</b>	<b>31.01.01</b>	Acompanhamento de procedimentos administrativos
<b>Documentos</b>	31.01.01.01	Parecer técnico
	31.01.01.02	Notificação de informações
	31.01.01.03	Certidão negativa de débitos
	31.01.01.04	Certidão positiva
	31.01.01.05	Declarações
	31.01.01.06	Relatório de andamento de processos
	31.01.01.07	Termo de ajustamento de conduta
	31.01.01.08	Procedimento administrativo CINDEC
	31.01.01.09	Processo reclamação de ofício
	31.01.01.10	Processo administrativo sancionatório
<b>Subfunção</b>	<b>31.02</b>	Gestão de atendimento
<b>Atividade</b>	<b>31.02.01</b>	Controle das reclamações
<b>Documentos</b>	31.02.01.01	Carta de informações preliminares (CIP)
	31.02.01.02	Resposta carta de informações preliminares (CIP)
	31.02.01.03	Abertura de reclamação
	31.02.01.04	Reclamação via carta e/ou e-mail não fundamentados
	31.02.01.05	Cadastro de reclamações fundamentadas
<b>Subfunção</b>	<b>31.03</b>	Gestão de fiscalização
<b>Atividade</b>	<b>31.03.01</b>	Fiscalização do cumprimento das leis consumeristas
<b>Documentos</b>	31.03.01.01	3ª via de Auto de Constatação
	31.03.01.02	3ª via de Auto de infração
	31.03.01.03	3ª via de Auto de Apreensão/Termo de Depósito
	31.03.01.04	3ª via de Auto de Notificação
	31.03.01.05	3ª via de Auto de Interdição Parcial e/ou Total
	31.03.01.06	Relatório de Visita
	31.03.01.07	Processo fiscalizatório

CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL	PRAZOS DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL		OBSERVAÇÕES
		Corrente	Intermediária	Eliminação	Guarda Permanente	
31.01.01.01	Parecer Técnico	Vigência	2		X	Trata-se de opinião emitida por especialista sobre determinada situação que exija conhecimentos técnicos. Lei complementar 373/2006, art. 6º, IX. A vigência esgota-se com o despacho determinando o arquivamento do expediente.
31.01.01.02	Notificação de Informações	1		X		Documento expedido pelo Procon/ES com o fim de obter informações específicas dos fornecedores e/ou consumidores. Lei Federal nº 8.078/90, art. 55, § 4º, Decreto 2.181/97, art. 33, § 2º
31.01.01.03	Certidão negativa	1		X		Certidão Negativa de Débitos (CND) é um documento emitido pela Fazenda Estadual que atesta que o contribuinte está em situação regular quanto ao pagamento dos tributos estaduais. A Certidão tem validade pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a partir da sua emissão. Lei Complementar 373/2006, art. 6º, IX.
31.01.01.04	Certidão positiva	1		X		A Certidão será positiva se a pessoa sobre quem aquela deva versar tiver execução definitiva em andamento, já com ordem de pagamento não cumprida, após decorrido o prazo de regularização. A Certidão será positiva com efeito de negativa, se o devedor, intimado para o cumprimento da obrigação em execução definitiva, houver garantido o juízo com depósito, por meio de bens suficientes à satisfação do débito ou tiver em seu favor decisão judicial que suspenda a exigibilidade do crédito. A Certidão positiva com efeito de negativa possibilita o titular de participar de licitações.
31.01.01.05	Declarações	1	2	X		Tem-se por declaração o ato administrativo pelo qual se confirma a execução de algo já feito. Lei complementar 373/2006, art. 6º, IX.
31.01.01.06	Relatório de andamento de processos	1	2	X		Indica a localização de determinado processo. Lei Complementar 373/2006, art.6º, IX.
31.01.01.07	Termo de Ajustamento de Conduta	Vigência	2		X	Instrumento administrativo destinado a colher do causador do dano à coletividade de consumidores, um título executivo de obrigação de fazer ou não fazer, mediante o qual, o responsável pelo dano assume o dever de adequar a sua conduta às exigências legais, sob pena de sanções fixadas no próprio termo. O documento é importante para a preservação da memória institucional. Lei Complementar 373/2006, art. 8º, XX, Decreto 2.181/97, art. 6º.
31.01.01.08	Procedimento Administrativo CINDEC	Vigência	2		X	Procedimento Administrativo de cooperação com o fim de apurar, instruir e julgar práticas infrativas, observando a ação conjunta entre PROCON-ES, DECON e MINISTÉRIO PÚBLICO quando o conflito de consumo envolver direitos e interesses que encerrem expressão social, nomeadamente difusos e os coletivos. A vigência esgota-se com o despacho determinando o arquivamento do expediente. O documento é importante para preservação da memória Institucional e como fonte de pesquisa. Decreto Nº 7.322-E, art. 5º, IV.
31.01.01.09	Processo de Reclamação de Ofício	Vigência	5		X	Destina-se a acompanhar a conduta de um determinado fornecedor, no qual o instituto de proteção e defesa do consumidor representa interesse dos consumidores. É formalizada sempre que há necessidade de acompanhar a conduta de um determinado fornecedor. É uma reclamação na qual o Instituto representa o interesse dos consumidores. A vigência esgota-se com a finalização da análise da reclamação. Decreto 2181/97, Art.39.
31.01.01.10	Processo Administrativo Sancionatório	Vigência	5		X	Destina-se a apurar eventual descumprimento as leis de proteção e defesa do consumidor em vigência. A vigência esgota-se nas hipóteses de: pagamento de sanção pecuniária imposta, decisão pela anulação do auto de infração que o originou ou decisão pela insubsistência do auto de infração que o originou. Decreto 20910/32, Art. 1º.

CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL	PRAZOS DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL		OBSERVAÇÕES
		Corrente	Intermediária	Eliminação	Guarda Permanente	
31.02.01.01	Carta de Informações Preliminares	1		X		Correspondência emitida para solicitar posicionamento dos fornecedores sobre a questão apresentada pelo consumidor. A vigência esgota-se trinta (30) dias após a finalização das informações preliminares. Se resultar na solução do problema, será arquivada, caso contrário poderá evoluir para uma reclamação.
31.02.01.02	Resposta Carta de Informações Preliminares	1		X		Defesa ou proposta de acordo protocolada junto a este Instituto pelos fornecedores de produtos e serviços referente a Carta de Informações Preliminares - CIP. Juntada ao Processo Administrativo Sancionatório.
31.02.01.03	Abertura de Reclamação	Vigência	5	X		Considera-se reclamação o registro em que se apresente notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor. O processo administrativo poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente. A vigência esgota-se com o despacho determinando o arquivamento do expediente. Prazo de guarda regido pela Lei nº 8.159/91 e Decreto 20910/32, Art.1º. Decreto Federal nº 2.181/97, art. 34 e art. 39.
31.02.01.04	Reclamação via carta e/ou e-mail não fundamentados	1		X		Reclamação recebida neste Instituto através de carta e/ou e-mail, contra fornecedores de produtos ou serviços, sem fundamento que permita o registro da CIP ou abertura de reclamação, ou ainda, reclamações que não existam relação de consumo.
31.02.01.05	Cadastro de Reclamações Fundamentadas	Vigência			X	As reclamações registradas no cadastro publicado são reivindicações concluídas, analisadas pelo Instituto e que comprovadamente causaram algum tipo de lesão ou ameaça aos direitos dos consumidores capixabas. O cadastro de reclamações fundamentadas é publicado anualmente, e sua divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não atendida pelas empresas fornecedoras de produtos e serviços. Estes cadastros são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente. O documento é importante para a preservação da memória institucional e como fonte de pesquisa. Lei nº 8.078/90, art. 44; Decreto nº 2.181/97, art. 60.

CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL	PRAZOS DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL		OBSERVAÇÕES
		Corrente	Intermediária	Eliminação	Guarda Permanente	
31.03.01.01	3ª via de Auto de Constatação	1		X		A partir de reclamação formalizada neste Instituto ou determinação do MP Estadual e DECON e de outros órgãos, será lavrado após realização de fiscalização/inspeção em local denunciado. Este registro permanece arquivado na Gerência de Fiscalização. Decreto Federal nº 2181/97, art. 41. A 1ª via é juntada ao processo administrativo e a 2ª via é entregue ao Fornecedor.
31.03.01.02	3ª via de Auto de Infração	1		X		Lavrado depois de constatada irregularidade quanto aos preceitos legais de proteção e defesa do consumidor. Este registro permanece arquivado na Gerência de Fiscalização. Decreto Federal nº 2181/97, art. 36. A 1ª via é juntada ao processo administrativo e a 2ª via é entregue ao Fornecedor.
31.03.01.03	3ª via de Auto de Apreensão/Termo de Depósito	1		X		Se for constatada a comercialização de produtos impróprios para o consumo, conforme art. 18, I e II, será lavrado o Auto de Apreensão/Termo de Depósito com nomeação do depositário fiel, que ficará responsável pela guarda dos produtos que foram apreendidos, fotografados, embalados em sacolas plásticas transparentes e lacrados. Este registro permanece arquivado na Gerência de Fiscalização. Decreto Federal nº 2181/97, art. 21 § 1º e art. 36. A 1ª via é juntada ao processo administrativo e a 2ª via é entregue ao Fornecedor.
31.03.01.04	3ª via de Auto de Notificação	1		X		Se destina a averiguar informações sobre questões de interesse do consumidor, órgãos e mídias. Este registro permanece arquivado na Gerência de Fiscalização. Lei Federal nº 8.078/90, art. 55, § 4º; Decreto nº 2181/97, art. 42. A 1ª via é juntada ao processo administrativo e a 2ª via é entregue ao Fornecedor.
31.03.01.05	3ª via de Auto de Interdição Parcial e/ou Total	1		X		Será lavrado, caso haja, por parte do fornecedor, prática infrativa de maior gravidade, que determina o fechamento total ou parcial do estabelecimento. Este registro permanece arquivado na Gerência de Fiscalização. Lei Federal nº 078/90, art. 56, X. A 1ª via é juntada ao processo administrativo e a 2ª via é entregue ao Fornecedor.
31.03.01.06	Relatório de Visita	1			X	Se destina a comprovar a visita do Agente de Fiscalização no estabelecimento reclamado, bem como, a consignar a distribuição de cartilhas, folders e congêneres. Para posterior arquivamento na Gerência de Fiscalização.
31.03.01.07	Processo Fiscalizatório	Vigência	5	X		Será instaurado depois de verificada a irregularidade no estabelecimento fiscalizado, mediante lavratura de auto de infração. A vigência esgota-se nas hipóteses de: pagamento da sanção pecuniária imposta, decisão pela anulação do Auto de Infração que o originou ou decisão pela insubsistência do Auto de Infração que o originou. Prazo de guarda regido pela Lei nº 8.159/91 e Decreto 20910/32, art.1º. Decreto Federal nº 2181/97, art. 39.