

Art. 1º - CREDENCIAR O Sr. IVANILSON DA SILVA SOUSA, CPF: 815.xxx.xxx-20 como examinador de trânsito do DETRAN-AP, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, caso haja necessidade e interesse da administração pública.

Art. 2º - Este credenciamento não confere investidura em cargo ou emprego público, mas apenas habilita provisoriamente o examinador para a atividade a ser desempenhada, de modo que não incide a regra contida no artigo 37, inciso XVI, da Constituição Federal.

Art. 3º - A convocação ocorrerá conforme a necessidade do DETRAN-AP e será efetuada de forma progressiva, respeitado o limite estabelecido e a ordem de classificação.

Art. 4º - O presente credenciamento terá vigência pelo período de 12 (doze) meses, a contar de 08/01/2025 a 08/01/2026.

Cumpra-se, registre-se e publique-se.

CAP PM RR RORINALDO DA SILVA GONÇALVES
Diretor-Presidente
Decreto nº 0591 de 30 de janeiro de 2023

Protocolo 84946

Instituto de Defesa do Consumidor

PORTARIA PROCON-AP Nº 002, DE 10 DE JANEIRO DE 2025

Dispõe sobre os procedimentos no âmbito do Núcleo de Atendimento e Cartório (art. 30 do Estatuto) do PROCON/ AP (art.31, do Dec. Estadual nº5355/2003)

O DIRETOR-PRESIDENTE DO INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO AMAPÁ - PROCON/ AP, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto nº 1332, de 16 de fevereiro de 2023 e artigo 9º, incisos I, II e XVI da Lei Ordinária Estadual nº 0687, de 07 de junho de 2002 e artigo 18, inciso XII do Decreto nº 5355 de 2003, e ainda:

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar e dinamizar os procedimentos administrativos do atendimento personalizado no âmbito do PROCON/AP;

CONSIDERANDO que compete ao Diretor-Presidente do Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá-PROCON/AP baixar atos e normas administrativas visando ao bom andamento, a eficiência e a qualidades dos serviços prestados à população;

RESOLVE:

DA COMPETÊNCIA DO ATENDIMENTO PERSONALIZADO E CARTÓRIO

Art. 1º - A presente Portaria regula os serviços de atendimento personalizado e os instrumentos administrativos realizados exclusivamente através do Sistema Eletrônico de Atendimento denominado

Art. 2º - Ao Atendimento Personalizado e Cartório, compete:

I - orientar, receber e instruir inicialmente as reclamações efetuadas pelos consumidores ou por seus representantes legais;

II - pronunciar, em caráter preliminar, sobre a documentação necessária à instauração de procedimentos administrativos, comunicando ao consumidor as faltas e medidas necessárias à perfeita instrução de seus interesses;

III - receber e instaurar procedimentos administrativos em face de qualquer notícia de lesão ou ameaça de lesão a direitos do consumidor em uma dada relação de consumo;

IV - receber e remeter ao Núcleo de Fiscalização **denúncia** sobre a existência de direito lesado ou ameaçado, sem prejuízo da indicação do Diretor Presidente do PROCON-AP, da necessidade da lavratura do auto de infração e da aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, do Decreto Federal n. 2.181/97 e demais legislações correlatas;

V - Orientar, receber e instruir os atendimentos realizados

PROCONSUMIDOR.via telefone e WhatsApp 3312-1021.

VI - informar ao consumidor sobre órgãos competentes para solução dos problemas alheios à competência do PROCON-AP;

VII - prestar as informações necessárias a consumidores e fornecedores sobre a movimentação das reclamações;

VIII - prestar informações e orientações aos consumidores e fornecedores das providências tomadas visando à solução das reclamações;

IX - manter as informações processuais atualizadas, de modo que as reclamações não fiquem paralisadas na seção, além do prazo previsto;

X - dar, independente de despacho, certidão de qualquer ato ou termo do processo;

XI - ter, sob sua guarda e responsabilidade, os autos, não permitindo que saiam de sua guarda, exceto:

a) Com vistas aos procuradores das partes em cartório por meio de requerimento do interessado;

b) Por ocasião da modificação da competência, forem transferidos a outro órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

XIV - observar e fazer observar as diretrizes e normas técnicas, bem como assistir ao PROCON-AP nas matérias a elas inerentes;

XV - controlar a tramitação interna e externa de documentos oficiais;

XVI - atender à solicitação quanto à requisição de desarquivamento de documentos e processos para pesquisa bem como propor realizar a desativação de documentos inservíveis ao PROCON-AP;

XVII - prestar informações aos usuários sobre a tramitação de processos e documentos no âmbito do Instituto;

XVIII - receber petições reclamatórias, intermediárias e recursos administrativos;

XIX - marcação e a realização de audiências de conciliação entre consumidores e fornecedores;

XX - desempenho de outras atividades correlatas.

Art. 3º - São serviços prestados ao consumidor através do PROCONSUMIDOR:

I - Consulta;

II - Denúncia;

III - Reclamação.

Art. 4º - São instrumentos administrativos realizados através do PROCONSUMIDOR:

I - de natureza individual:

a) Consulta;

b) Processo Administrativo de Reclamação;

c) Termo de Notificação ao Fornecedor para comparecimento em Audiência (TNA).

II - de natureza coletiva:

a) Pedido de Esclarecimentos;

b) Carta de Recomendação;

c) Denúncia;

d) Memorando de Encaminhamento à Diretoria de Fiscalização.

DO ACESSO AO SISTEMA PROCONSUMIDOR

Art.5º - O PROCONSUMIDOR será acessado no sítio eletrônico www.proconsumidor.mj.gov.br.

§ 1º - O acesso ao sistema será restrito ao PROCONSUMIDOR ao consumidor, fornecedor ou ao procurador devidamente habilitado, os quais poderão interagir via sistema, em todos os casos mediante identificação de *login* e senha ou código de acesso.

§ 2º- Os registros e processos de atendimentos no PROCONSUMIDOR tramitam eletronicamente e o acesso ao sistema é considerado vista e intimação pessoal.

§ 3º- O acesso eletrônico à consulta ou a processo administrativo de reclamação ou denúncia substitui qualquer outro meio de publicação oficial, para quaisquer efeitos legais, bem como as notificações e intimações estabelecidas na Lei 2.181/1997.

§ 4º - Será publicada no Diário Oficial do Estado a classificação da baixa do processo administrativo de reclamação.

§ 5º - O envio de notificações ao fornecedor será realizado de forma eletrônica no endereço de e-mail indicado pelo consumidor no ato do cadastro do atendimento, nos endereços divulgados pelo fornecedor como canais de comunicação e atendimento, quando da solicitação de autenticação, ou nos indicados junto aos órgãos governamentais.

DO CADASTRO DO CONSUMIDOR

Art. 6º - A utilização dos serviços de atendimento está condicionada ao prévio cadastro do consumidor no sistema PROCONSUMIDOR.

Art. 7º - A utilização dos serviços de atendimento fica condicionada ao cadastro prévio do consumidor no PROCONSUMIDOR e à aceitação da habilitação eletrônica, em qualquer momento, sendo necessário informar um endereço de e-mail válido do consumidor, do seu procurador ou representante legal.

§ 1º - O consumidor poderá ser representado por procurador ou representante legal.

§ 2º - Somente serão admitidos como consumidores as seguintes pessoas jurídicas:

I - Microempreendedor Individual (MEI);

II - Microempresa (ME);

III - Instituição sem fins lucrativos.

DO CADASTRO DO FORNECEDOR

Art. 8º - O fornecedor deverá se cadastrar no PROCONSUMIDOR preenchendo o Termo de Adesão, disponível no Portal do PROCON/AP, e enviando-o para o e-mail proconsumidor@mj.gov.br, uma vez que a infraestrutura, a segurança e a proteção dos dados do sistema são de responsabilidade da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

§ 1º - Após autenticação do cadastro, o acesso ao PROCONSUMIDOR será realizado com a identificação (login e senha) do usuário cadastrado pelo fornecedor.

§ 2º - O acesso mediante *login* e senha permitirá o acompanhamento de todos os registros em face do fornecedor e dos estabelecimentos que compõem o grupo econômico que se utilizam da mesma marca ou identidade visual.

§ 3º - O usuário administrador de um fornecedor, que compõe um grupo econômico, pode gerar acesso e determinar perfis a outros usuários.

Art. 9º - Para fins de cadastro, indexação, reunião e estatísticas no PROCONSUMIDOR todos os estabelecimentos de mesma raiz de CNPJ serão direcionados para o cadastro apontado como matriz ou, na ausência, para aquele cujo sufixo seja o 0001.

Parágrafo único - Empresas franqueadoras deverão centralizar as demandas de suas franqueadas em um único CNPJ e na ausência de tal centralização os registros serão encaminhados para o CNPJ do franqueador.

DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ATENDIMENTO PERSONALIZADO

Do Conceito dos Serviços

Art. 10 - A consulta é o serviço de atendimento que informa e orienta o consumidor a respeito de seus direitos.

Art. 11 - A reclamação é o serviço de atendimento que busca esclarecimentos e solução acerca de notícia de lesão ou ameaça de direito praticado pelo fornecedor em que o consumidor realiza pedido de seu interesse.

Art. 12 - A Denúncia é o instrumento administrativo em que o consumidor descreve o relato de notícia de lesão ou ameaça de direito praticado pelo fornecedor, cujo pedido é a realização de atividade fiscalizatória.

Art. 13 - A Manifestação Técnica é o instrumento administrativo que verifica a presença das condições do art. 18 e classifica a reclamação do consumidor como fundamentada ou não.

Parágrafo único A manifestação será submetida ao Diretor-Presidente e, uma vez homologada, gerará a Ficha de Baixa e eventual inscrição no cadastro de reclamações.

DA RECLAMAÇÃO

Art. 14 - A reclamação registrada no PROCONSUMIDOR poderá ser resolvida por meio das tratativas:

I - Telefone;

II - Carta;

III - Audiência.

Parágrafo único. O pedido do consumidor pode ser alterado até antes do agendamento/marcação da audiência de conciliação.

Art. 15 - A falta de indicação de canal eletrônico e endereço postal completo, nos termos do Decreto Federal 7962/2013, para envio de notificações, poderá acarretar o envio do expediente diretamente para análise da chefia de fiscalização e aplicação das medidas cabíveis ao caso.

DA CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES (CIP)

Art. 16 - A carta é o instrumento administrativo em que o fornecedor deverá apresentar proposta conciliatória ou elementos de fato e de direito suficientes para negar a reclamação.

§ 1º - O prazo para o fornecedor apresentar resposta é de 10 (dez) dias corridos, a contar do envio via sistema, correios ou entrega pessoal.

§ 2º - O prazo previsto no §1º pode ser alterado por decisão fundamentada do Diretor-Presidente.

§ 3º - O não atendimento das interações efetuadas no PROCONSUMIDOR e em processo administrativo de reclamação, poderá acarretar:

I - a baixa do processo administrativo de reclamação, no caso de desídia do consumidor;

II - o envio ao chefe de fiscalização, no caso de desídia do fornecedor, mediante decisão fundamentada do Diretor-Presidente.

Art. 17 - Apresentada resposta ou decorrido o prazo sem manifestação do fornecedor, o consumidor deverá informar, no prazo de 10 (dez) dias corridos, de forma presencial ou via telefone ou WhatsApp, se o problema relatado foi resolvido ou não:

§ 1º - Informado pelo consumidor que a reclamação:

I - foi resolvida, a mesma será baixada;

II - não foi resolvida, será marcada audiência de conciliação.

§ 2º - Na ausência de resposta do consumidor, a reclamação será baixada.

DA RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

Art. 18 - O processo administrativo de reclamação será considerado fundamentado nos casos em que reunir elementos suficientes e fundamentados para a sua inclusão no cadastro de reclamações, tais como legitimidade das partes, a existência da relação de consumo e narrativa do consumidor que contenha elementos de verossimilhança que indiquem a ameaça ou lesão a direito previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Art. 19 - Após o decurso de prazo para apresentação de resposta, o consumidor deverá se manifestar sobre o atendimento do pedido de seu interesse.

Art. 20 - O processo será objeto de análise do servidor da assessoria jurídica que produzirá Manifestação Técnica quanto ao fundamento ou não da reclamação.

Art. 21 - A decisão homologatória do Diretor-Presidente determinará, se o caso, a inscrição no cadastro de

reclamações fundamentadas, apontando se a reclamação do consumidor foi:

I - Fundamentada e atendida e, quando for o caso, encaminhada à chefia de Fiscalização;

II - Fundamentada e não atendida, encaminhando-se, quando for o caso, à chefia de Fiscalização;

III - Não fundamentada, encerrando-se o processo administrativo.

Art. 22 - Não cabe recurso em face da decisão a que se refere o artigo anterior.

Art. 23 - Somente serão consideradas as respostas, manifestações, interações e documentos produzidos e anexados no PROCONSUMIDOR dentro dos prazos indicados.

Parágrafo único - Respostas e documentos encaminhados por outros canais que não os indicados nas notificações e no PROCONSUMIDOR não serão conhecidos.

Art. 24 - Na hipótese de caracterização de responsabilidade de mais de um fornecedor pelos eventos de que trate a reclamação, um mesmo procedimento poderá reunir todas as partes envolvidas, gerando, por conseguinte, mais de um registro no cadastro de que trata o art. 44, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 25 - Para fins de apresentação de resposta conclusiva ou comparecimento em audiência, sendo caracterizada a responsabilidade solidária, ficará a critério do Procon/Ap a definição do fornecedor ou fornecedores integrantes da cadeia de consumo que serão notificados, sempre visando a economia processual e eficiência do procedimento.

DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO PARA COMPARECIMENTO EM AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA

Art. 26 - O fornecedor poderá ser convocado por meio eletrônico, conforme Termo de Adesão do sistema PROCONSUMIDOR e Portaria 80/2024, para comparecer em audiência conciliatória em data agendada, a ser realizada presencialmente ou por videoconferência, por servidor designado ou conciliador credenciado, com a advertência, em caso de ausência injustificada, de que poderão ser aplicadas as penalidades previstas no art. 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor e artigos 45, 46 e 47 da Decreto nº 2.181/97, bem como no art. 38, parágrafo único desta Portaria.

DOS INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS COLETIVOS

Do Conceito

Art. 27 - O Pedido de Esclarecimentos é o instrumento administrativo de utilização exclusiva do Diretor-Presidente, fundamentado no artigo 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, cuja finalidade é solicitar ao fornecedor

informações sobre situação de fato ou de direito de interesse do consumidor.

Art. 28 - A Carta de Recomendação é o instrumento administrativo de utilização exclusiva do Diretor-Presidente para recomendar ao fornecedor que altere ou cesse situação de fato ou de direito potencialmente lesiva aos interesses do consumidor, fundamentado no artigo 4º, VI, da Lei nº 8.078/90.

Art. 29 - A Denúncia é o instrumento administrativo em que o consumidor descreve o relato de notícia de lesão ou ameaça de direito praticado pelo fornecedor, cujo pedido é a realização de atividade fiscalizatória.

Art. 30 - O ofício de encaminhamento à fiscalização descreve a conduta verificada pelo Diretor-Presidente, potencialmente lesiva ao direito do consumidor e será submetida à análise da chefia de fiscalização.

DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

Art. 31 - O Diretor-Presidente, por ato motivado, poderá realizar Pedido de Esclarecimentos ao fornecedor de produtos ou serviços para que preste informações, no prazo assinalado na solicitação, sobre fato ou direito de interesse do consumidor.

§ 1º - O Pedido de Esclarecimentos será encaminhado pelo PROCONSUMIDOR aos fornecedores cadastrados e autenticados e pelos correios ou por qualquer meio eletrônico, tais como e-mail e WhatsApp nos demais casos.

§ 2º - Reputar-se-á válido o Pedido de Esclarecimentos encaminhado a qualquer endereço do fornecedor, no caso deste não manter seu cadastro atualizado.

§ 3º - O Pedido de Esclarecimentos pode ser recebido por qualquer representante do fornecedor, devendo ser identificado por nome e números do Registro Geral (RG) e/ou do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

§ 4º - No caso de recusa de recebimento físico, o responsável pela entrega certificará o ocorrido no documento.

§ 5º - O teor do Pedido de Esclarecimentos e da resposta do fornecedor será público.

§ 6º - O Pedido de Esclarecimentos não tem caráter fiscalizatório e não revoga ou altera qualquer competência administrativa do chefe de Fiscalização.

§ 7º - Após manifestação do fornecedor ou no caso de ausência de resposta, o Diretor-Presidente produzirá memorial de encaminhamento ao chefe de fiscalização.

DA DENÚNCIA

Art. 32 - O consumidor poderá apresentar Denúncia contra o fornecedor sobre notícia de lesão ou ameaça de

direito e solicitar a realização de atividade fiscalizatória, desde que informe elementos de fato corroborados por documento ou registro de imagem.

§ 1º - Somente serão analisadas as formalidades administrativas do pedido de fiscalização na Denúncia, não se conhecendo o mérito dos demais questionamentos.

§ 2º - A chefe de cartório do atendimento personalizado certificará que a Denúncia contém elementos de fato corroborados por documento ou registro de imagem e para tanto poderá efetuar interações com o denunciante antes de encaminhá-la à chefe de fiscalização que analisará o mérito dos registros.

§ 3º - Caso não se constate na Denúncia elementos mínimos das formalidades administrativas corroborados por documentos ou registros de imagem, esta será cancelada com comunicação ao consumidor.

Art. 33 - As denúncias oriundas de fornecedores, associações, pessoas jurídicas e demais entes deverão ser protocoladas fisicamente junto ao Núcleo de Atendimento e Cartório.

DAS FASES E CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 34 - O procedimento de administrativo de reclamação é dividido em fases:

§1ª - Pré-Atendimento: cadastro do consumidor e do fornecedor e definição do tipo de atendimento;

§2º - Abertura: complementação dos dados da reclamação (área, assunto, problema, relato, etc.);

§3º - Tratativas: tratamento efetivo das demandas apresentadas ao PROCON/AP;

I - Resultado das Tratativas:

a) Resolvida: esta classificação deve ser utilizada quando o fornecedor, em sua resposta, apresenta uma proposta de acordo e essa é aceita pelo consumidor.

b) Não resolvida: esta classificação será utilizada quando o consumidor retornar e o fornecedor não apresentou proposta de acordo, quando apresentou uma proposta insatisfatória ou quando não respondeu à tratativa.

c) Encerrada: esta situação corresponde a situação em que o PROCON, a partir da análise técnica baseada nas informações apresentadas pelo consumidor e nos esclarecimentos e nos documentos apresentados pelo fornecedor em sua resposta, conclui que a demanda apresentada pelo consumidor é improcedente, o que impossibilita o PROCON de requerer do fornecedor alguma ação.

§4ª - Decisão: ações referentes à definição do Cadastro das Reclamações Fundamentadas;

5º - Finalizada: encerramento da demanda.

Art. 35 - O processo administrativo de reclamação será classificado como “processo finalizado”, cuja baixa poderá ser:

I - Reclamação fundamentada atendida;

II - Reclamação fundamentada não atendida;

III - Reclamação encerrada não fundamentada.

Art. 36 - As denúncias serão encerradas com a seguinte classificação:

I - Baixadas sem análise, nos casos em que o consumidor não apresentou documentos ou imagem que corroborassem o relato descrito na denúncia;

II - Encaminhados à Fiscalização, para os registros devidamente instruídos com documentos e/ou imagens que serão objeto de análise da chefe de fiscalização.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 37 - O PROCON/AP poderá promover ações de orientação ao consumidor *in loco*.

Parágrafo único. As ações de orientação serão precedidas de pedido fundamentado do Diretor-Presidente.

Art. 38 - As notificações serão consideradas como enviadas, independentemente da apresentação de qualquer manifestação do fornecedor ou até que este indique outros canais, quando da autenticação no PROCONSUMIDOR, na constatação de que o e-mail e endereço, informado em cadastro pelo consumidor, é o canal divulgado pelo fornecedor para atendimento do público aquele informado em seu sítio eletrônico e/ou órgãos governamentais.

Parágrafo único - As notificações enviadas via e-mail, WhatsApp, ou qualquer outro meio eletrônico sem indicação de erro, para os endereços cadastrados serão consideradas como recebidas.

Art. 39 - Os serviços ainda não disponíveis no PROCONSUMIDOR serão prestados nos canais atuais e finalizados nos sistemas existentes.

Art. 40 - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, aplicando-se a todos os processos em andamento.

Dê-se ciência. Cumpra-se. Publique-se.

Macapá-AP, 10 de janeiro de 2025

MATHEUS COSTA PINTO
Diretor-Presidente do PROCON/AP

Protocolo 84943