

INSTRUÇÃO NORMATIVA PGM / PROCON N. 01 / 2025

POSTAGENS PROCESSUAIS DOS ATOS ADMINISTRATIVOS NO ÂMBITO DA COORDENADORIA EXECUTIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON – CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM/ES

Art. 1º – Fica alterado o Artigo 4º da Instrução Normativa 05/2014, passando a vigorar com a seguinte redação:

“Art 4º

§ 4º Com relação a todos os procedimentos administrativos que forem encaminhados ao Setor de Apoio (Cartório) para fins de postagem, deverá o setor utilizar-se de carta registrada (AR), entrega in loco, publicação em diário e prioritariamente meio eletrônico, tais como telefone, whatsapp, e-mail, de modo que assegure a ciência do recebimento, devendo inserir despacho mencionando qual ato realizado juntando cópia deste ao processo.

I – o ato por meio de diário será exclusivamente quando do retorno de postagem, sendo feito por servidor designado pela coordenação;

II - o ato in loco será exclusivamente quando se tratar de total impossibilidade de dados do fornecedor para atos de postagem, sendo o fornecedor local e realizado por meio de assinatura de termo específico, a ser criado pelo Setor de Apoio, que assegure por meio de assinatura o recebimento;

III - o ato por meio de postagem, seguirá o atualmente usado, pelos correios, efetuando o Setor de Apoio (Cartório) as buscas de endereço necessárias, se for o caso;

IV – para fins de assegurar o uso do meio eletrônico, devem ser feitas, pelo setor de apoio, buscas de contato (telefônico e ou e-mail) junto ao sistema de atendimento atual, junto ao site oficial do fornecedor, junto a sites de registros de reclamações, tais como www.reclameaqui.com.br e outros sites ou meios correlatos, bem como realizar buscas em respostas anteriores recebidas que indiquem algum contato ou e-mail, bem como efetuar busca e realizar contato telefônico com o próprio fornecedor para fornecer tais dados ou dar ciência deste, com a devida certificação do ato feito ao processo;

V – o meio eletrônico de telefone e ou e-mail preferencialmente deverá atentar-se aos já fornecidos oficialmente ao órgão pelo fornecedor;

VI - os prazos começarão a contar a partir da execução do ato, no caso de ciência telefonica, whatsapp, in loco e envio de e-mail, sendo este último, inexistindo devolução de impossibilidade de entrega, no caso o sendo, deverá o setor realizar novas buscas e alternativas para realizar o ato;

VII - nos atos administrativos que forem realizados pelo setor de Apoio (Cartório), referentes a telefone, whatsapp, e-mail, diário e in loco, deverá claramente passar a informação que o recebimento de respostas, defesa ou recursos, prioritariamente deverá ser por meio de protocolo junto ao próprio órgão ou protocolo geral da Prefeitura, informando ainda que, não será aceita resposta por meio de e-mail;

VIII – ao setor de apoio (Cartório) caberá criar e manter atualizado, em arquivo próprio, os dados de fornecedores, conforme acima mencionados, para garantir a continuidade dos trabalhos em atos administrativos posteriores, inclusive dando ciência ao setor de atendimento, qualquer alteração cadastral que tenha sido formalmente informado pelo fornecedor” .

Art. 2º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.


Fabiano Costa Pimentel
Coordenador Executivo de Defesa do Consumidor