

PORTARIA Nº 0007/2026 – PROCON FORTALEZA, EM 01 DE ABRIL DE 2026.

Dispõe sobre o encaminhamento, por meio de protocolo eletrônico (e-mail), de respostas, informações, defesas, recursos administrativos e demais documentos relativos aos expedientes emitidos pelo PROCON Fortaleza, tais como Notificações, Termo de Abertura de Averiguação Preliminar e Carta de Informações Preliminares (CIP - modalidade Normal/Física e Eletrônica), e dá outras providências.

A PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR – PROCON FORTALEZA, no uso de suas atribuições legais, especialmente das prerrogativas conferidas pela Lei Complementar nº 176, de 19 de dezembro de 2014, com suas alterações posteriores, e

CONSIDERANDO o disposto no art. 4º, inciso VIII, do Regulamento do PROCON FORTALEZA, integrante do Decreto Municipal nº 16.098, de 30 de setembro de 2024;

CONSIDERANDO a necessidade de conferir maior celeridade, organização, controle e segurança ao recebimento de respostas, informações, documentos, defesas e recursos administrativos encaminhados em atendimento às notificações expedidas pelo PROCON Fortaleza, bem como os requerimentos de cópia de processos, certidões e demais expedientes dirigidos ao órgão;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização dos canais oficiais de protocolo e de racionalização do fluxo documental no âmbito deste órgão;

RESOLVE:

Art. 1º As respostas, informações e demais documentos referentes à Carta de Informações Preliminares (CIP – modalidade Normal/Física e Eletrônica), originárias do PROCON Fortaleza, observado o prazo fixado no respectivo expediente, deverão ser encaminhados obrigatoriamente:

I – presencialmente, na Secretaria de Processos do PROCON Fortaleza, situada na Rua Major Facundo, nº 869, Centro, Fortaleza/CE, no horário das 8h às 16h30; ou

II – por meio eletrônico (via e-mail), para o endereço respostas.virtual@procon.fortaleza.ce.gov.br ou

III – por meio do Sindec, exclusivamente nos casos de CIP recebida na modalidade eletrônica.

Art. 2º A solicitação de cópia de processos, vista dos autos e demais documentos deverá ser feita pelo requerente ou responsável legal, obrigatoriamente:

Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 • Centro • CEP: 60.025-100 • Fortaleza, Ceará, Brasil.

85 2018-0743

I – presencialmente, na forma do inciso I do art. 1º desta Portaria; ou

II – por meio eletrônico (via e-mail), para o endereço secretaria@procon.fortaleza.ce.gov.br.

Parágrafo único. As cópias serão disponibilizadas de forma eletrônica, salvo deliberação da presidência pela disponibilização em meio físico.

Art. 3º As respostas, informações e demais documentos referentes às **notificações** emitidas simultaneamente com o **Termo de Abertura de Averiguação Preliminar** originárias do PROCON Fortaleza, observado o prazo fixado no respectivo expediente, deverão ser encaminhados obrigatoriamente:

I – presencialmente, na forma do inciso I do art. 1º desta Portaria; ou

II – por meio eletrônico (via e-mail), para o endereço eletrônico: juridico@procon.fortaleza.ce.gov.br

Art. 4º Os pedidos de **certidão e de relatório de situação processual** dirigidos ao PROCON Fortaleza deverão ser apresentados, obrigatoriamente:

I – presencialmente, na forma do inciso I do art. 1º desta Portaria; ou

II – por meio eletrônico (via e-mail), para o endereço eletrônico: juridico@procon.fortaleza.ce.gov.br

Parágrafo único. A certidão ou o relatório de situação processual será expedido no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do requerimento regularmente instruído, nos termos do art. 6º, e encaminhado ao endereço eletrônico indicado pelo solicitante, salvo manifestação expressa pela retirada presencial.

Art. 5º As defesas e os recursos administrativos referentes às **notificações originárias da Coordenadoria de Procedimento Administrativo e Julgamento – COPAJ**, para fins de juntada ao respectivo processo administrativo, observado o prazo fixado no expediente, deverão ser encaminhados obrigatoriamente:

I – presencialmente, na forma do inciso I do art. 1º desta Portaria; ou

II – por meio eletrônico (via e-mail) para o endereço eletrônico: copaj@procon.fortaleza.ce.gov.br

Art. 6º Os documentos encaminhados, na forma dos arts. 1º ao 5º desta Portaria, deverão observar obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I – identificação do interessado ou do representante legal, quando aplicável:

- a) pessoa física: documento oficial de identificação com foto (RG, CNH, passaporte ou carteira de órgão de classe), e-mail e CPF;
- b) pessoa jurídica: cartão CNPJ atualizado e ato constitutivo registrado no órgão competente, acompanhado dos documentos pessoais dos representantes legais e e-mail;

II – identificação do número da CIP, notificação ou Termo de Abertura de Averiguação Preliminar, conforme o caso, ou de outros dados suficientes que possibilitem sua identificação;

III – comprovação da representação legal ou da constituição regular de procurador, quando cabível, mediante apresentação de:

a) contrato social, estatuto, ato constitutivo ou documento equivalente que comprove os poderes de representação; ou

b) procuração, quando se tratar de advogado ou representante constituído e substabelecimento, se houver;

IV – documentos legíveis, completos e devidamente assinados pelo interessado ou por seu representante legal, quando cabível, devendo, quando encaminhados por meio eletrônico, estar no formato PDF;

V – observância do limite de tamanho suportado pelo serviço de e-mail utilizado, devendo, se necessário, os arquivos serem fracionados, com a devida identificação sequencial.

§ 1º Na hipótese de solicitação formulada por advogado, deverá ser apresentada procuração ou substabelecimento, acompanhados do respectivo documento de identificação profissional.

§ 2º O descumprimento de requisitos essenciais, especialmente quanto à identificação do interessado, à indicação do processo ou à comprovação de poderes de representação, implicará o não recebimento ou o indeferimento liminar do pedido ou da manifestação.

§ 3º Com relação à solicitação de que trata o art. 2º desta Portaria, quando formulada pelo fornecedor, por si ou por meio de representante legal, após a conferência da documentação apresentada e da legitimidade do requerente, o setor competente deferirá o pedido, promovendo o encaminhamento de cópia do processo, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, por e-mail. A ausência de qualquer dos documentos previstos, ou quando os arquivos encaminhados por meio eletrônico estiverem corrompidos, ilegíveis, incompletos ou em desconformidade com as exigências desta Portaria, poderá ensejar solicitação de complementação documental, hipótese em que o atendimento do pedido permanecerá sobrestado até a devida regularização.

Art. 7º As respostas, defesas, recursos administrativos e demais documentos encaminhados por meio eletrônico somente serão considerados recebidos e regularmente apresentados após confirmação expressa de recebimento enviada ao remetente pelos servidores responsáveis pelo acompanhamento dos endereços eletrônicos referidos nos incisos II dos arts. 1º a 5º desta Portaria.

§ 1º A confirmação de recebimento constituirá comprovante de entrega para todos os fins administrativos, inclusive para aferição da tempestividade.

§ 2º Para fins de contagem de prazo, será considerada a data e o horário do envio do e-mail, desde que a documentação seja encaminhada ao endereço eletrônico correto previsto nesta Portaria, haja confirmação expressa de recebimento pelo setor responsável e que os arquivos encaminhados estejam íntegros, legíveis e acessíveis, sem prejuízo decorrente de falhas técnicas que inviabilizem sua leitura ou abertura.

Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 • Centro • CEP: 60.025-100 • Fortaleza, Ceará, Brasil.

85 2018-0743

§ 3º O mero envio da mensagem eletrônica, desacompanhado da confirmação de recebimento prevista no caput, não será considerado prova suficiente da entrega da documentação.

§ 4º O encaminhamento de respostas, defesas, recursos administrativos, pedidos ou quaisquer outros documentos para endereço eletrônico diverso daqueles expressamente indicados nos incisos II dos arts. 1º a 5º desta Portaria, ainda que pertencente ao PROCON Fortaleza ou a outro órgão da Administração Pública, não será considerado válido para fins de protocolo, recebimento ou comprovação de tempestividade.

§ 5º Incumbe ao remetente acompanhar o recebimento da confirmação e, na hipótese de sua não ocorrência em prazo razoável, adotar as providências cabíveis para reenvio da documentação, observado o prazo fixado na notificação.

§ 6º Na hipótese de ausência de confirmação de recebimento de documentos encaminhados por meio eletrônico (via e-mail), poderá o remetente entrar em contato com a secretaria de processos pelo telefone (85) 2018-0890 ou comparecer presencialmente à Sede do Procon Fortaleza no endereço indicado no inciso I do art. 1º, exclusivamente para esclarecimentos, verificação do recebimento e orientações quanto a eventual reenvio da documentação, observados os prazos estabelecidos em cada caso.

§ 7º Compete ao servidor responsável, após o envio da confirmação de recebimento, providenciar a juntada da respectiva resposta, informação ou documento ao processo registrado no Sistema de Protocolo Único – SPU, incluindo print do e-mail para fins de aferição de tempestividade, para a devida tramitação.

Art. 8º Os casos omissos serão dirimidos pela Presidência do PROCON Fortaleza, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Art. 9º O PROCON Fortaleza poderá, a qualquer tempo, solicitar a apresentação dos documentos originais, sempre que houver dúvida quanto à autenticidade ou integridade das informações prestadas.

Art. 10 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Publique, registre-se e cumpra-se.

ENEYLÂNDIA RABELO LEMOS

PRESIDENTE

**DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO
CONSUMIDOR**

Visto:

BHRENDIA CINTHYA BASTOS BRAGA POLICARPO
COORDENADORA - ASSESSORIA JURÍDICA

Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 • Centro • CEP: 60.025-100 • Fortaleza, Ceará, Brasil.

85 2018-0743

 **PROCON**



FORTALEZA
PREFEITURA

Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 • Centro • CEP: 60.025-100 • Fortaleza, Ceará, Brasil.

85 2018-0743



Este documento é cópia do original e assinado digitalmente sob o número USM7FSE8

Para conferir o original, acesse o site <https://assineja.sepog.fortaleza.ce.gov.br/validar/documento>, informe o malote 5525441 e código USM7FSE8

Para validar a assinatura digital, acesse o site do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação: <https://validar.iti.gov.br/>

ASSINADO POR: