

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR COORDENAÇÃO
GERAL DO SINDEC



Manual do Fornecedor

Sumário

1- Introdução.....	3
2- Informações de acesso.....	4
2.1 - Página de login	5
3- Opções do Sistema.....	6
4- Atendimento preliminar	7
5- CIP Impressa.....	8
6- CIP Eletrônica.....	9
6.2 – CIP eletrônica respondida	10
6.3 – CIP eletrônica com prazo expirado.....	11
7- Reclamação.....	12
8- Alterar senha	13
9- Procons conveniados.....	13
10- Exportador de dados.....	14



1- Introdução

O que é Consulta Web Fornecedor?

A Consulta Web permite que o Fornecedor visualize e acompanhe o andamento das CIPs e das Reclamações registradas contra ele pelo Procon, esse acesso é permitido através do link da Consulta Web Fornecedor disponibilizado e gerenciado pelo Procon em seu site. No caso das reclamações o Fornecedor poderá apenas acompanhar a tramitação do processo, enquanto as CIPs poderão ser respondidas eletronicamente pelo Fornecedor.

2- Informações de acesso

O primeiro passo para o Fornecedor acessar o Módulo Consulta Web é assinar junto ao Procon um Termo de Responsabilidade e Comprometimento. O modelo do termo está disponível no Disco Virtual e o ideal é que o Fornecedor se responsabilize pelo radical do CNPJ e não apenas pelo CNPJ individual.

Observação: Recomendamos a utilização dos seguintes navegadores (Browser): **Firefox, Chrome ou opera**, para melhor desempenho do sistema.

No menu clique na opção **Acesso Do Fornecedor**:

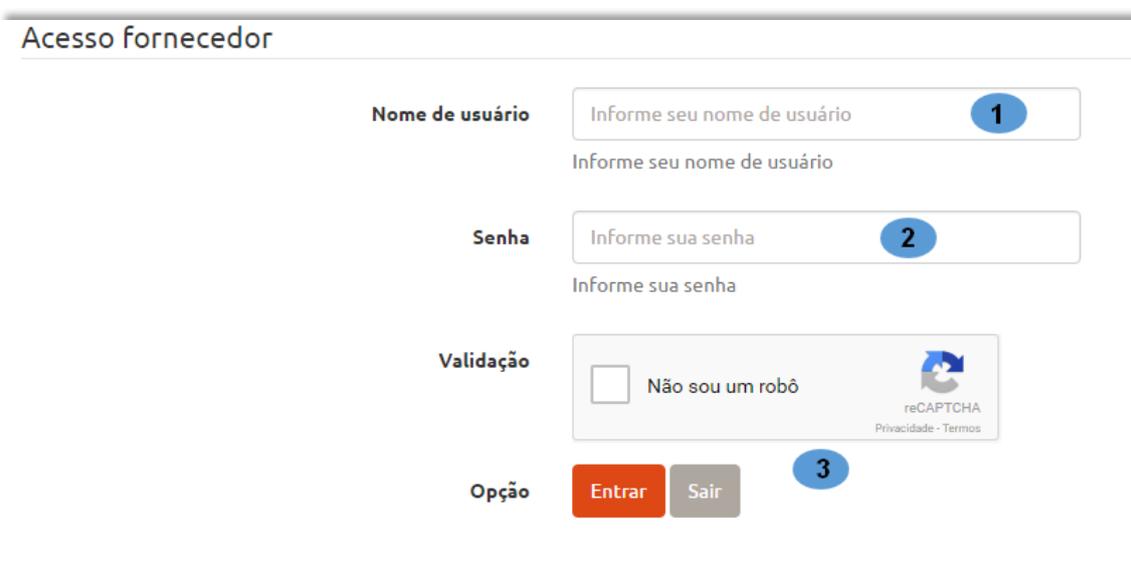


Figura 1: Tela de acesso do fornecedor

2.1 - Página de login

Na opção nome do usuário, colocar o CNPJ ou o RADICAL e senha para login. O fornecedor só terá acesso se possuir **CIP eletrônica ativada**.

- 1- Informe o número do CNPJ ou RADICAL
- 2- Digite a senha
- 3- Clique no quadrado de **validação** para validar o acesso, em seguida clique na opção **entrar**.



A captura de tela mostra a interface de login para fornecedores. O formulário é intitulado "Acesso fornecedor" e contém os seguintes elementos:

- Nome de usuário:** Um campo de texto com o placeholder "Informe seu nome de usuário" e um ícone de lupa. Um círculo azul com o número "1" indica este campo.
- Senha:** Um campo de texto com o placeholder "Informe sua senha" e um ícone de lupa. Um círculo azul com o número "2" indica este campo.
- Validação:** Um formulário reCAPTCHA com o texto "Não sou um robô" e um ícone de reCAPTCHA. Um círculo azul com o número "3" indica esta seção.
- Opção:** Dois botões: "Entrar" (em vermelho) e "Sair" (em cinza).

Figura 2: Página de login

Observação: Caso tenha esquecido a senha, entre em contato com o Procon e solicite novamente.

3- Opções do Sistema

O sistema disponibiliza as reclamações feitas pelos consumidores contra os fornecedores, realizadas no Procon. No menu lateral o fornecedor tem a opção de verificar os quatro tipos de atendimentos, sendo eles: Atendimento preliminar, CIP impressa, CIP eletrônica e reclamação, podendo selecionar o Procon desejado.

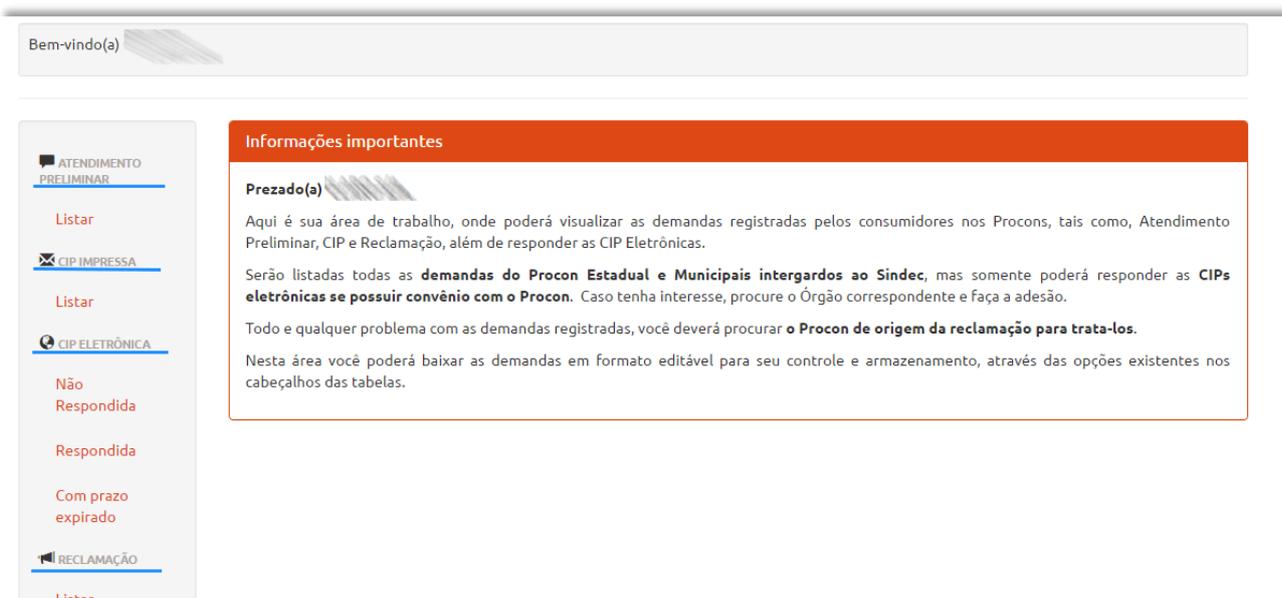


Figura 3: Opções do sistema

Caso o fornecedor deseje **salvar/imprimir** seus registros de atendimento, deve escolher um dos formatos disponíveis pelo sistema, sendo eles: **CSV, EXCEL, PDF** e para impressão **PRINT**. Ao clicar no formato escolhido o sistema gera o download automaticamente. Segue figura.

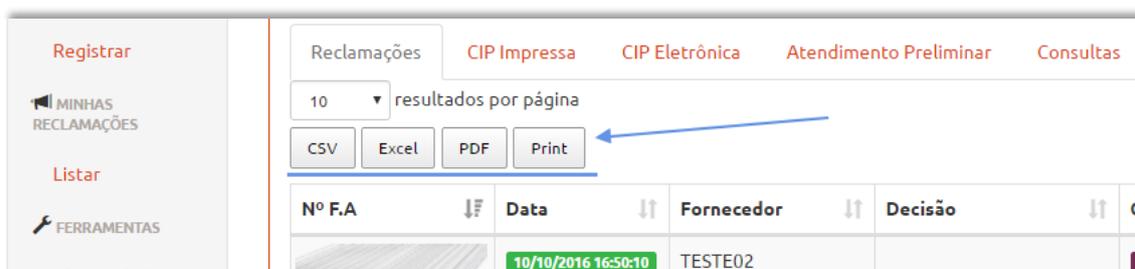


Figura 4: Tela para salvar/Imprimir arquivos

4- Atendimento preliminar

Através de uma ligação telefônica, o Procon intervém junto ao fornecedor, para obter a resolução do problema do consumidor, em caso de se tratar de uma relação de consumo. Neste tipo de atendimento, há o compromisso do fornecedor de resolver a questão.

Clique no menu, **atendimento preliminar>> Listar**

- 1- Selecione o Procon desejado
- 2- No caso de F.A específica, digite o número nesse campo
- 3- Verifique o número do atendimento gerado no Procon
- 4- Acompanhe a data que o atendimento foi realizado
- 5- Nome do consumidor que registrou o atendimento
- 6- Nesse campo o fornecedor visualiza a reclamação do consumidor e como a situação foi resolvida.
- 7- Caso possua algum anexo o fornecedor pode visualizar clicando em detalhes



Lista de todos os Atendimentos Preliminares

Fornecedor: ██████████
CNPJ: ██████████

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará

10 resultados por página

CSV Excel PDF Print

Pesquisar:

Nº F.A.	Data geração	Consumidor	Orientação	Opção
██████████	30/09/2016 15:38:11	TESTE	teste	Detalhes

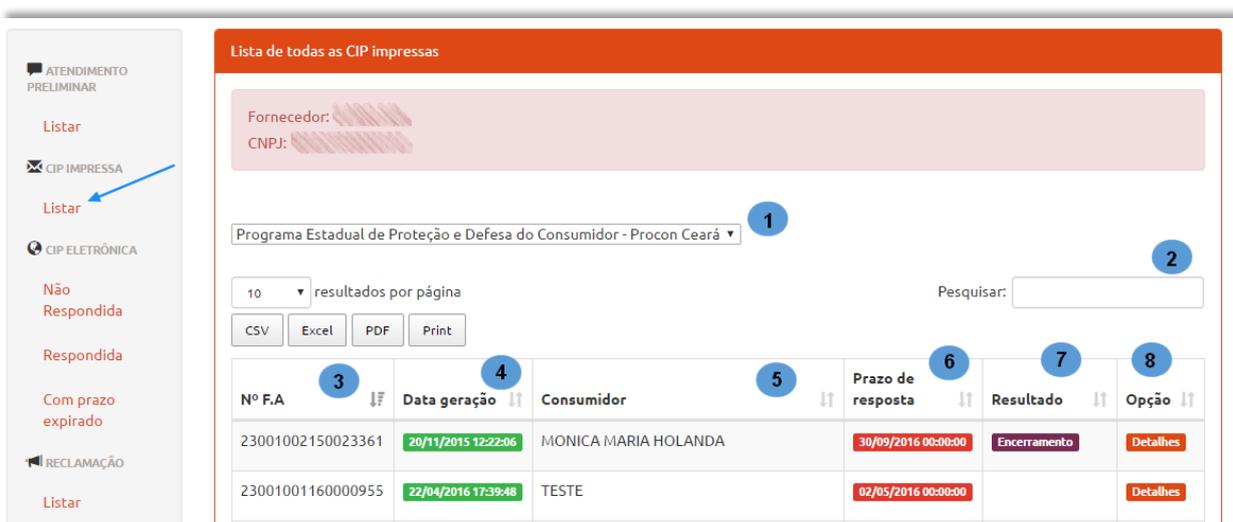
Figura 5: Tela Atendimento preliminar

5- CIP Impressa

Neste tipo de atendimento, o Procon emite uma carta endereçada ao fornecedor, que pode ter duas finalidades: Intervir naquele conflito, com vistas a sua resolução mais célere, de modo a atender o problema experimentado pelo consumidor ou requerer informações, esclarecimentos, cópia de contratos, planilha de débitos ou quaisquer outros dados e/ou documentos que permitam o esclarecimento sobre uma conduta que potencialmente repercute em prejuízo aos direitos do consumidor.

Clique no menu, **CIP Impressa>> Listar**

- 1- Selecione Procon desejado
- 2- No caso de F.A especifica, digite o número nesse campo
- 3- Verifique o número do atendimento gerado no Procon
- 4- Acompanhe a data que o atendimento foi realizado
- 5- Nome do consumidor que registrou o atendimento
- 6- Esse campo mostra o prazo que a empresa terá para responder a CIP
- 7- O campo resultado mostra o status da CIP, classificação atribuída pelo Procon considerando a resposta enviada/inserida ou não pelo fornecedor
- 8- Aqui o fornecedor consegue visualizar o relato do consumidor junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as CIPS que contém informações adicionais clicando em detalhes



Nº F.A.	Data geração	Consumidor	Prazo de resposta	Resultado	Opção
23001002150023361	20/11/2015 12:22:06	MONICA MARIA HOLANDA	30/09/2016 00:00:00	Encerramento	Detalhes
23001001160000955	22/04/2016 17:39:48	TESTE	02/05/2016 00:00:00		Detalhes

Figura 6: Tela CIP Impressa

6- CIP Eletrônica

Consiste na ferramenta com a característica de que a comunicação com fornecedor se dá totalmente de forma eletrônica sem a impressão ou remessa física da carta. Com a ativação desta ferramenta, tão logo a carta seja respondida eletronicamente pelo fornecedor, ela é automaticamente disponibilizada no sistema, sendo possível a sua visualização pelo Procon e pelo consumidor. O uso da CIP em seu formato eletrônico é facultado aos Procons e também aos fornecedores. Estes últimos, para poderem receber e responder às CIPs eletronicamente, devem assinar um termo de declaração, por meio de seu representante legal, no qual se comprometem a verificar diariamente o recebimento das cartas no ambiente virtual adequado (normalmente o acesso é realizado por meio de link disponibilizado no site do Procon), e responde-las tempestivamente.

6.1- CIP Eletrônica não respondida

São aquelas F.A'S que não foram respondidas e ainda estão no prazo de resposta.

Clique no menu, **CIP Eletrônica>> Não respondida**

- 1- Selecione o Procon desejado
- 2- No caso de F.A específica, digite o número nesse campo
- 3- O fornecedor poderá visualizar o número da F.A, data que o atendimento foi realizado, o nome do consumidor e o prazo que a empresa terá para responder a CIP
- 4- Nesse campo o fornecedor clica para enviar suas respostas e anexar os arquivos.
- 5- Aqui o fornecedor consegue visualizar o relato do consumidor junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as CIPS que contém informações adicionais clicando em detalhes.

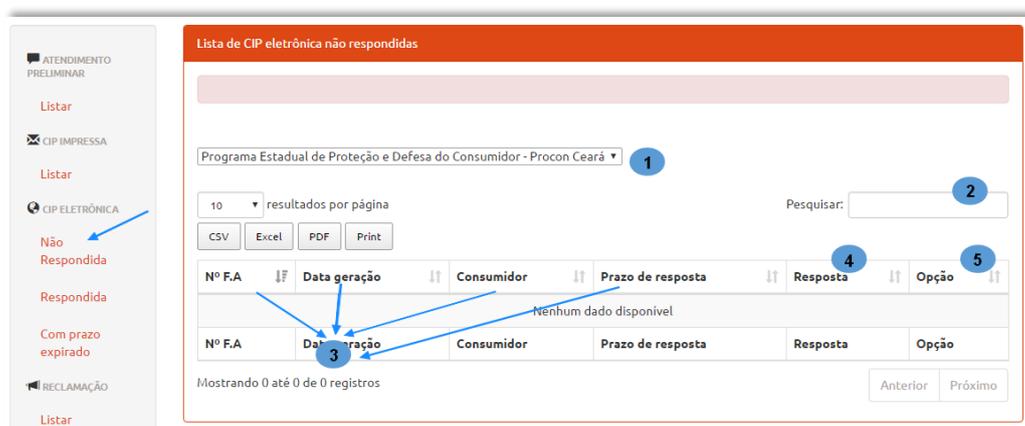


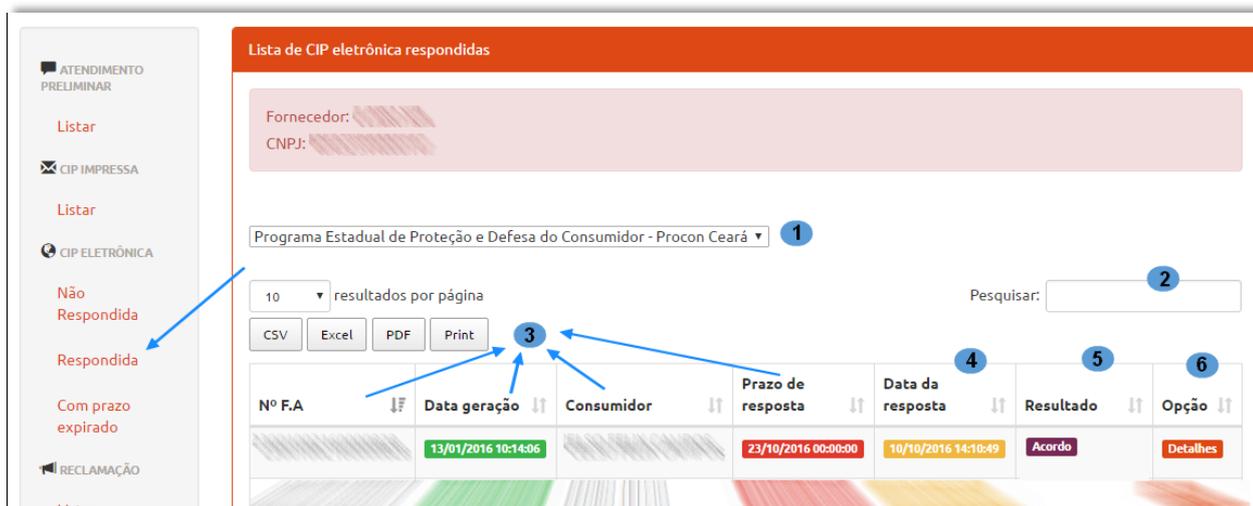
Figura 7: Tela Cip Eletrônica não respondida

6.2 – CIP eletrônica respondida

São aquelas F.A'S que já foram respondidas pelo fornecedor, podendo visualizar o resultado do processo.

Clique no menu, **CIP Eletrônica>> Respondida**

- 1- Selecione o Procon desejado.
- 2- No caso de F.A específica, digite o número nesse campo.
- 3- O fornecedor poderá visualizar o número da F.A, data que o atendimento foi realizado, o nome do consumidor e o prazo que a empresa terá para responder a CIP.
- 4- Data que o fornecedor encaminhou sua resposta.
- 5- Resultado final do processo.
- 6- Aqui o fornecedor consegue visualizar o relato do consumidor junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as CIPS que contém informações adicionais clicando em detalhes.



Nº F.A	Data geração	Consumidor	Prazo de resposta	Data da resposta	Resultado	Opção
	13/01/2016 10:14:06		23/10/2016 00:00:00	10/10/2016 14:10:49	Acordo	Detalhes

Figura 8: Tela Cip eletrônica respondida

6.3 – CIP eletrônica com prazo expirado

São aquelas F.A'S que não foram respondidas pelo fornecedor. Lembrando que os fornecedores são notificados sobre as demandas por E-mail eletrônico.

Clique no menu, **CIP Eletrônica>> Com prazo expirado**

- 1- Selecione o Procon desejado.
- 2- No caso de F.A específica, digite o número nesse campo.
- 3- O fornecedor poderá visualizar o número da F.A, data que o atendimento foi realizado, o nome do consumidor e o prazo que a empresa terá para responder a CIP.
- 4- Data que o fornecedor foi notificado para responder a demanda.
- 5- Resultado final do processo.
- 6- Aqui o fornecedor consegue visualizar o relato do consumidor junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as CIPS que contém informações adicionais clicando em detalhes.



Nº F.A	Data geração	Consumidor	Prazo de resposta	Data aviso	Resultado	Opção
	22/12/2015 16:14:50		01/11/2016 00:00:00	22/12/2015 16:16:36	Encerramento	Detalhes
Nº F.A	Data geração	Consumidor	Prazo de resposta	Data aviso	Resultado	Opção

Figura 9: Tela Cip eletrônica com prazo expirado

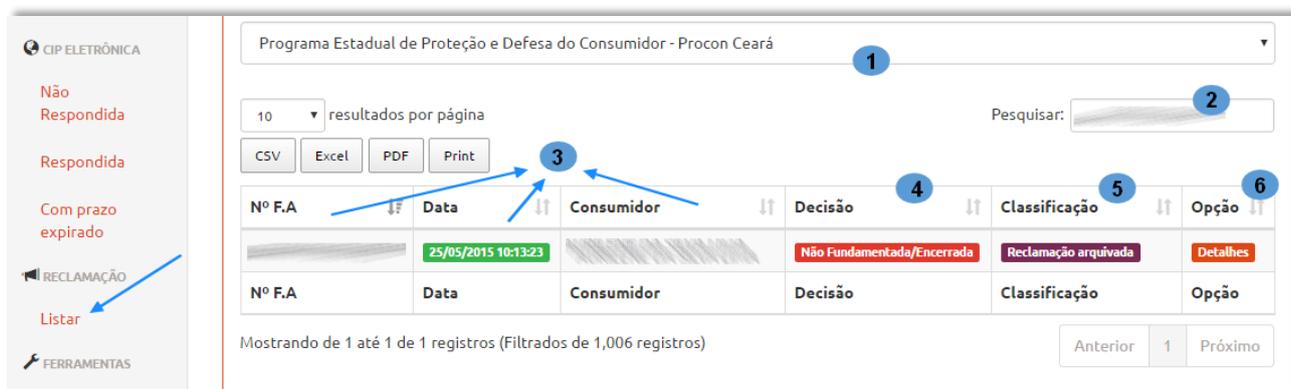
7- Reclamação

Abertura de reclamação é um dos tipos de atendimento do Sindec é utilizado a critério do órgão de Defesa do Consumidor para demandas de relação de consumo cuja urgência, gravidade ou maior complexidade exigir uma intervenção mais efetiva por parte do Procon.

Assim, Reclamação é o procedimento administrativo destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes configurados como relação de consumo em que se busca solução da demanda do consumidor. Nesse tipo de atendimento poderá ser realizada audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do fornecedor nos cadastros de reclamações fundamentadas.

Clique no menu, **Reclamação>> listar**

- 1- Selecione o Procon desejado.
- 2- No caso de F.A específica, digite o número nesse campo.
- 3- O fornecedor poderá visualizar o número da F.A, data que o atendimento foi realizado e o nome do consumidor
- 4- Nesse campo o fornecedor visualiza a decisão dada pelo Procon
- 5- Na classificação o fornecedor visualiza se o processo está em andamento ou arquivado.
- 6- Aqui o fornecedor consegue visualizar o relato do consumidor junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as reclamações que contém informações adicionais clicando em detalhes.



Nº F.A	Data	Consumidor	Decisão	Classificação	Opção
	25/05/2015 10:13:23		Não Fundamentada/Encerrada	Reclamação arquivada	Detalhes

Figura 10: Tela reclamação

8- Alterar senha

Caso deseje alterar sua senha, segue instruções abaixo:

- 1- Informe o Procon desejado
- 2- Digite a nova senha
- 3- Clique na opção alterar

Observação: Uma mensagem automática será enviada para o E-mail cadastrado com um link para validar a nova senha.

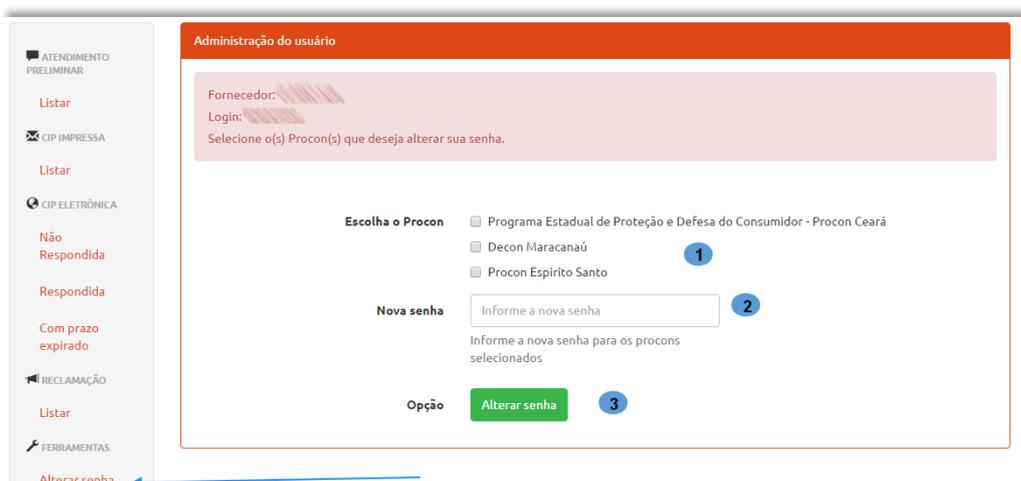


Figura 11: Tela para alterar Senha

9- Procons conveniados

Na opção Ferramentas>>Procon conveniados, é possível o fornecedor verificar a lista de Procons que possuem o CNPJ habilitado para consulta web.

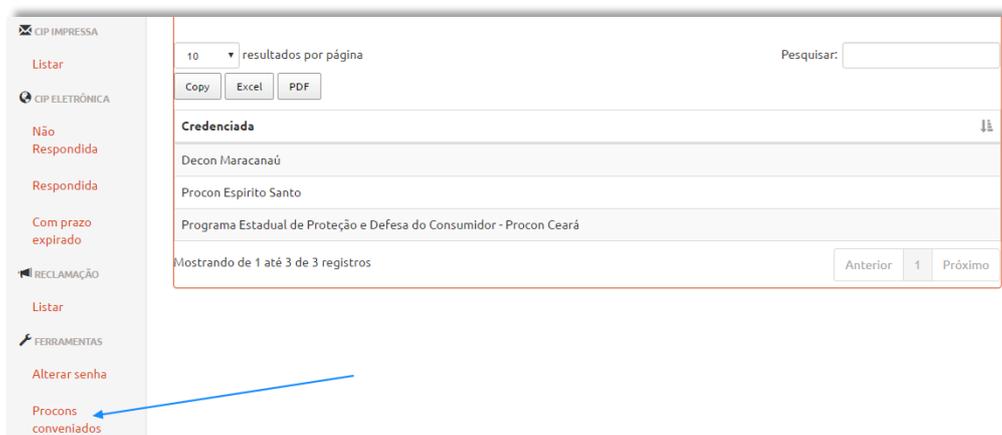


Figura 12: Tela Procons conveniados

10- Exportador de dados

O exportador de dados é uma opção do sistema, cujo o objetivo consiste em disponibilizar os atendimentos registrados contra o fornecedor em formato CSV, contendo todas as informações dos processos.

- 1- Informe o Procon desejado.
- 2- Selecione o período.
- 3- Nesse campo escolha o tipo de atendimento (CIP Impressa, CIP Eletrônica, Reclamações).

Com todos os campos selecionados clique na opção: Gerar arquivo.

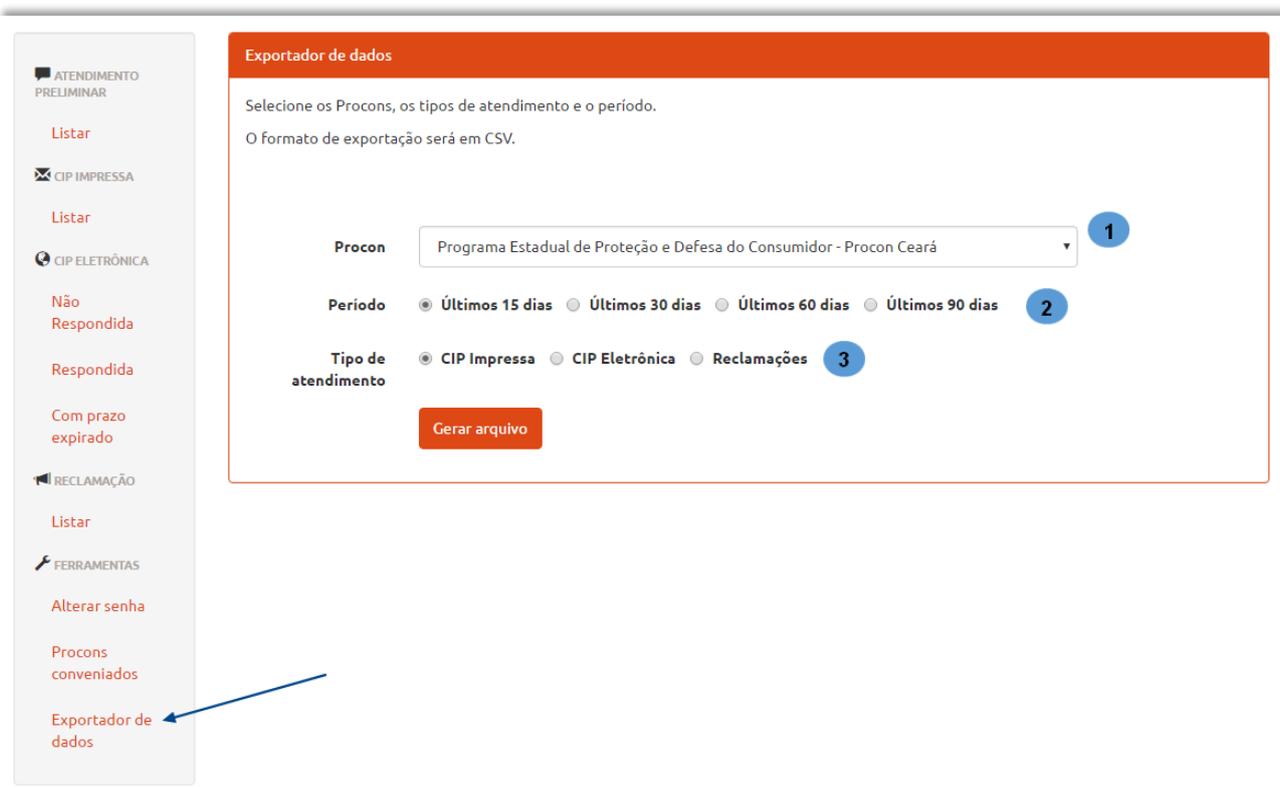


Figura 13: Tela exportador de dados