

# PROCON

# WEB

Manual de Instruções  
CONSUMIDOR



## APRESENTAÇÃO

O PROCON Estadual de Goiás implementou uma plataforma de atendimento virtual das demandas dos consumidores, intitulada “PROCON Web”, para facilitar o contato entre consumidor e fornecedor, por meio do sítio eletrônico <https://proconweb.ssp.go.gov.br>.

Com tal ferramenta, o consumidor não precisará enfrentar filas ou trânsito para registrar suas demandas junto ao PROCON-Goiás.

O PROCON Web consiste em uma plataforma de atendimento não presencial, através da qual o PROCON intermediará a solução junto ao fornecedor e/ou realizará a abertura dos procedimentos cabíveis, podendo o consumidor efetuar o registro de **denúncias (anônimas ou identificadas), reclamações individuais, solicitações de cálculo, dúvidas, e, ainda, cadastrar números telefônicos que estarão bloqueados para o recebimento de ligações e mensagens de Telemarketing.**

The screenshot shows the PROCON Web interface. At the top left is the PROCON GOIÁS logo. To the right is a search bar labeled 'Consultar Denúncia Anônima:' with a search icon. Below the logo is the heading 'PROCON WEB'. The main content area contains two paragraphs: 'Caso esse seja seu primeiro contato, realize o seu cadastro. É simples e rápido. Após cadastrado, basta informar seus dados para realizar o login.' and 'Caso não queira se cadastrar, você poderá realizar denúncias anônimas.' Below these are two red buttons: 'CADASTRE-SE COMO CONSUMIDOR' and 'DENÚNCIA ANÔNIMA'. In the center, there is a horizontal line with 'OU' in the middle. Below this are three tabs: 'Consumidor', 'Fornecedor', and 'PROCON'. Under the 'Consumidor' tab, there are two input fields: 'Informe o seu cpf' and 'Senha'. Below the input fields is an 'Entrar' button and a link 'Esqueceu a senha?'. At the bottom of the page, there is a footer: 'Copyright 2016 © - SSP / PROCON GOIÁS - Todos direitos reservados'.

### Consumidor – Como criar sua conta

Ao acessar o site, o titular da demanda deverá se cadastrar como consumidor, clicando no ícone “Cadastre-se como consumidor” localizado à esquerda da página, e preencher os campos obrigatórios solicitados a seguir, efetivando a criação de uma senha de acesso.

## PROCON WEB

### Dados Pessoais

Estado: GO

Cidade: \*

-- Selecione a Cidade --

Tipo de Pessoa: \*  Pessoa Jurídica  Pessoa Física

Nome: \*

Nome

Email: \*

Email

Telefone: \*

Telefone de Contato

Telefone 2: \*

Telefone de Contato

RG/Orgão Expedidor: \*

RG

CPF: \*

CPF

Sexo: \*  Masculino  Feminino

Estado Civil: \*

-- Selecione --

Data Nascimento: \*

...

Bairro: \*

Bairro

Logradouro: \*

Logradouro

Complemento:

Complemento

CEP: \*

CEP

### Identificação:

Login:

**Atenção! A senha deverá ter no mínimo 6 dígitos, sendo ao menos 1 (uma) letra e 1 (um) número.**

Senha: \*

Senha

Confirmar Senha: \*

Confirme a senha

- Em tal cadastro, não poderá ser incluso e-mail já utilizado em outros cadastros junto à plataforma.

- No campo de RG, deve ser informado o número do documento, bem como o órgão expedidor (Ex.: 123456/SSPGO).

Após criar sua senha (contendo mínimo de 6 dígitos, com letras e números), e ler e aceitar os Termos de Uso, o consumidor deve salvar o cadastro realizado.

Termos de uso:

Termo de Uso do PROCON WEB:

Ao acessar o PROCON WEB disponibilizado pelo PROCON Estadual de Goiás o consumidor adere e aceita o presente Termo de Uso, que regulam as condições a seguir definidas:

1. Tendo em vista o dinamismo das informações, o usuário aceita que esse termo possa ser modificado pelo PROCON Estadual de Goiás a qualquer tempo, bem como os recursos por ele regulados, independentemente de prévio aviso. O usuário poderá tomar conhecimento da versão atualizada através da data;
2. As normas das reclamações/denúncias inseridas no sistema estão de acordo com o regimento interno do PROCON Estadual de Goiás;
3. O usuário assume toda e qualquer responsabilidade sobre a autenticidade e originalidade dos documentos que ele anexar no sistema – Lei 2.848, Art. 297 ao 302 do CP e Lei 12.737 de 30/11/2012;
4. A senha é de uso pessoal, intransferível e de responsabilidade do usuário e sua empresa. O PROCON Estadual de Goiás não terá, portanto, qualquer responsabilidade por danos decorrentes da inadequada utilização;
5. Se o usuário esquecer sua senha, será necessário clicar no link "Esqueceu a Senha?" constante no campo de login da tela inicial do PROCON WEB, momento em que será enviada nova senha ao e-mail cadastrado, que poderá ser alterada a qualquer tempo clicando no campo 'Editar Dados'.
6. O PROCON Estadual de Goiás se propõe a utilizar todos os esforços para assegurar a segurança e disponibilidade ininterrupta, visando proporcionar integridade e atualidade das informações;
7. Os problemas que porventura possam ocorrer inerentes aos equipamentos e/ou navegadores utilizados pelo usuário deverão ser encaminhados aos seus respectivos fornecedores;
8. O PROCON Estadual de Goiás poderá interromper o funcionamento do Sistema para eventuais manutenções técnicas, atualizações ou otimizações;
9. O PROCON Estadual de Goiás não garante a manutenção ininterrupta do Sistema, pois tal fato depende de condições alheias à vontade e controle próprios, com influência de terceiros;
10. O usuário declara estar ciente que caso o Sistema esteja inoperante por qualquer motivo, deverá entrar em contato com a Coordenação do PROCON WEB através do telefone 62.3201-7145;
11. O PROCON Estadual de Goiás não se responsabiliza por quaisquer danos diretos, indiretos ou acidentais, ocorridos pela má utilização do Sistema;
12. O prazo para tratativa inicial da solicitação e primeiro retorno pelo técnico do PROCON ao consumidor, é de 48 (quarenta e oito) horas úteis;
13. O prazo para tratativa e solução do problema pelos fornecedores que tenham aderido ao atendimento online é 10 (dez) dias;
14. O prazo para tratativa e solução do problema pelos fornecedores que não possuam adesão ao atendimento online é de, no mínimo, 30 (trinta) dias;
15. Não é possível realizar negociação de dívida por meio do PROCON WEB, mas somente pessoalmente, nas unidades de atendimento do PROCON-Goiás;
16. Se tratando o consumidor de pessoa jurídica com endereço em Goiânia, a reclamação deve ser prosseguida por meio de agendamento de atendimento, através do link: [www.procon.go.gov.br/noticias/agendamento-paraatendimento-consumidor-pessoa-juridica.html](http://www.procon.go.gov.br/noticias/agendamento-paraatendimento-consumidor-pessoa-juridica.html) ;
17. Não é possível realizar pedidos de indenização e/ou reparação por meio do PROCON; cabendo tal apreciação ao Poder Judiciário.

Estou de acordo com os termos de uso do Procon.\*

Salvar

Após, o consumidor será redirecionado à página inicial, para realização do login na plataforma, devendo, para tanto, selecionar a aba "consumidor", informar seu CPF no campo de 'usuário' (sem pontos e traços) e a respectiva senha (tais dados devem ser sempre digitados, evitando-se os comandos de copiar e colar). Caso haja o esquecimento da senha, basta digitar o CPF e clicar no campo 'Esqueceu a senha?', para envio de uma nova senha ao e-mail cadastrado pelo consumidor.

## Apresentação: Tela de acesso inicial / serviços disponíveis

**PROCON WEB**

Consumidor:

🏠 Denúncias 🗨️ Reclamações ➕ Cálculo 🗣️ Dúvida 🚫 Bloqueios ✎ Editar Dados 🚪 Sair

**Prezado Consumidor,**

Utiliza-se do menu **'Reclamações'** para registrar uma reclamação individual, de interesse particular, tais como reclamações sobre faturas de cartão, telefonia, TV por assinatura e demais dúvidas sobre relações de consumo. Nossos técnicos farão a tratativa da demanda apresentada junto ao fornecedor e dentro do prazo previsto nos termos de uso, apresentarão resposta. Caso a demanda não seja solucionada via Procon Web, daremos continuidade com a abertura de processo físico junto ao Sindic.

Já o menu **'Denúncias'** deverá ser utilizado quando a demanda se tratar de assuntos de interesse coletivo, ou seja, problemas que afetam a coletividade de um modo geral, tais como alimentos vencidos, divergência de preços entre gôndola e caixa, suspeita de combustível adulterado ou bomba descalibrada. A demanda será repassada para nossa equipe de fiscalização, que analisará o caso e, se necessário, deslocará uma equipe de agentes fiscais para visita-surpresa ao estabelecimento indicado.

No menu **'Cálculo'** é possível realizar pedidos específicos para elaboração de cálculos, como por exemplo: juros do cartão de crédito, carnês em atraso, financiamentos habitacionais, demandas judiciais, ações revisionais, etc). Para mais informações sobre os tipos de cálculo realizados pelo Procon Goiás e documentação necessária, acesse o link <http://www.procon.go.gov.br/como-reclamar/como-proceder-realizar-uma-reclamacao-junto-ao-procon.html>

No menu **'Dúvida'** é possível tirar dúvidas que não sejam denúncias, cálculos ou reclamações.

No menu **'Bloqueios'** você poderá inserir números de telefone de sua titularidade para não mais receber ligações de telemarketing, com limite de 03 por CPF. Este cadastro visa atender à Lei Estadual 17.424/11, e tem por objetivo impedir que as empresas de telemarketing ou estabelecimentos que se utilizem desse serviço, efetuem ligações telefônicas não autorizadas para os usuários nele inscritos. As empresas têm 30 dias para retirar o número cadastrado de seu banco de dados, cessando assim as ligações.

**EQUIPE PROCON WEB**

## Preenchimento dos Dados da demanda

### Denúncias (identificadas)

Para registro de uma denúncia, que se trata de demanda coletiva (sem pedido individual específico do consumidor, desejando este apenas a fiscalização cabível), o consumidor deve clicar no módulo “Denúncia” e, em seguida, no ícone “Nova Denúncia”.

**PROCON WEB**

Consumidor:

🏠 Denúncias 🗨️ Reclamações ➕ Cálculo 🗣️ Dúvida 🚫 Bloqueios ✎ Editar Dados 🚪 Sair

**Painel de Denúncias** 🔄

**Nova Denúncia**

**NENHUMA DENÚNCIA ENCONTRADA**

Primeiro Anterior **1** Próximo Último

Após, deverá ser selecionado o PROCON ao qual deseja encaminhar a demanda; preenchendo, em seguida, os dados do fornecedor denunciado.

### PROCON

Unidade: \*

PROCON ESTADUAL DE GOIÁS

#### Dados Denunciado

Tipo de Pessoa: \*  Pessoa Jurídica  Pessoa Física

Nome Fantasia: \*

Digite para filtrar o denunciado...

Razão Social:

Razão Social

CNPJ:

CNPJ

Inscrição Estadual:

Inscrição Estadual

Estado: \*

-- Selecione o Estado --

Cidade: \*

-- Selecione a Cidade --

Bairro:

Bairro

Logradouro: \*

Endereço

Complemento:

Complemento

CEP:

CEP

Para preenchimento dos dados do fornecedor denunciado, o consumidor deve digitar o nome da reclamada no campo “Nome Fantasia” e aguardar a busca automática dos cadastros já existentes junto à plataforma, que abrirá então uma lista de fornecedores, em ordem alfabética, devendo ser selecionado o respectivo fornecedor desejado. Caso não possua cadastro na plataforma, o consumidor deve preencher todos os dados solicitados no formulário, cadastrando o fornecedor e identificando a respectiva unidade denunciada (na hipótese do fornecedor possuir várias unidades).

Informado o fornecedor, o consumidor deve preencher os detalhes do evento (produto ou serviço denunciado, data do evento e valor, protocolos registrados junto ao fornecedor e meio pelo qual se deu a contratação ou constatação), realizando então a descrição dos fatos ocorridos (o mais detalhadamente possível). Após, clicar em “Próximo”.

### Detalhes Evento

Produto ou serviço contratado:

Valor do produto ou serviço contratado:

Data da contratação ou aquisição:

Protocolos:

Meio de consumo:

Descrição:

Descreva aqui tudo que seja relativo ao fato

2000 caracteres restantes

[▶ Próximo](#)

### Falta Pouco!

Sua solicitação esta quase completa!

Você pode agora inserir anexos. Os anexos irão ajudar a análise por parte do PROCON daquilo que esta sendo denunciado.

Caso ainda não tenha o(s) anexo(s), você poderá inseri-lo(s) mais tarde. Todas as informações fornecidas até agora ficarão salvas.

Por fim, basta **clicar no botão "Abrir Denúncia"**. Somente após o clique é que sua denúncia será enviada aos técnicos do PROCON.

[Entendi!](#)

Será oferecida então a possibilidade de inserir anexos pertinentes aos fatos denunciados, a fim de produzir prova acerca do ocorrido (nas denúncias, tal inserção de anexos é opcional).

Para inserir anexos, basta clicar em “Selecionar o arquivo”, buscando o documento desejado, que não poderá ultrapassar o tamanho de 5 MEGA (formatos aceitos pela plataforma: JPEG, PDF ou DOC), e a quantidade de até 12 arquivos. Havendo qualquer erro durante a inserção dos anexos, orienta-se alterar o formato do arquivo (Ex.: Se estiver em PDF, altere para JPEG ou DOC; e vice versa) e realizar nova tentativa. Após, basta clicar em “Abrir Denúncia”, para conclusão de sua formalização.

Anexos

[Selecionar o arquivo](#)

Nome

[Abrir Denúncia](#)

Andamento

Data	Situação	Descrição
12/06/2018 11:49:08	Aguardando Anexo	Evento aguardando anexos.

A denúncia registrada fica visível logo abaixo do ícone de registro de “Nova Denúncia”, e pode ser consultada, clicando no ícone de uma “lupa” à direita dos dados da denúncia.

PROCON WEB

Consumidor: .

Consultar Denúncia Anônima:

Denúncias Reclamações Cálculo Dúvida Bloqueios Editar Dados Sair

Painel de Denúncias

[Nova Denúncia](#)

Pesquisar

Unidade	Número	Fornecedor	Data Cadastro	Data Situação	Status	Opções
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	588153-7	CLARO MÓVEL / CLARO FIXO / CLARO TV / NET GOIÂNIA (PROCON WEB)	12/06/2018 12:30:56	12/06/2018 12:30:56	Em Análise	<a href="#">Q</a>

Total: 1 Página: 1 / 1

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Copyright 2016 © - SSP / PROCON GOIÁS - Todos direitos reservados

Junto ao PROCON Web, há a possibilidade do consumidor registrar Denúncias identificadas ou anônimas, sendo que ambas são encaminhadas à Gerência de Fiscalização para apuração dos fatos e providências cabíveis.

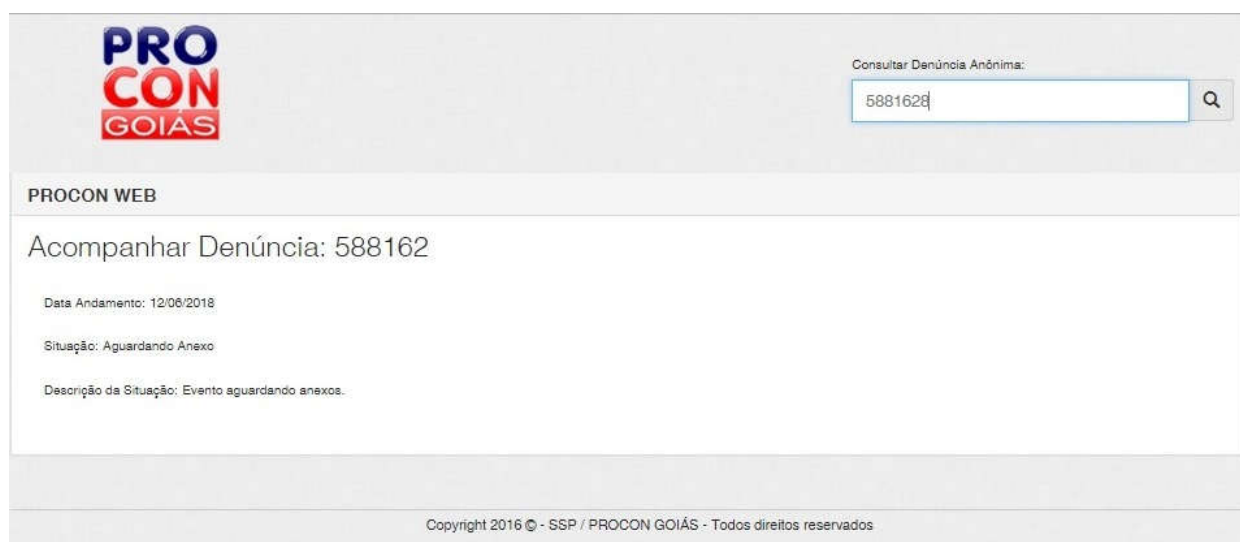


## Denúncia anônima

Esta opção é apresentada ao usuário na tela inicial do PROCON Web (<https://proconweb.ssp.go.gov.br>), não havendo necessidade de cadastro ou identificação do denunciante. Basta selecionar o PROCON, informar o fornecedor denunciado, e descrever os fatos ocorridos (seguindo as mesmas orientações da denúncia identificada, podendo também anexar arquivos), clicando então em “Abrir Denúncia”, e anotando o número da denúncia registrada.

The screenshot shows the PROCON WEB interface. At the top left is the PROCON GOIÁS logo. At the top right, there is a search bar labeled "Consultar Denúncia Anônima:" with the placeholder text "Número da denúncia..." and a magnifying glass icon. Below the header, the text "PROCON WEB" is displayed. The main content area contains two paragraphs: "Caso esse seja seu primeiro contato, realize o seu cadastro. É simples e rápido. Após cadastrado, basta informar seus dados para realizar o login." and "Caso não queira se cadastrar, você poderá realizar denúncias anônimas." Below these paragraphs are two red buttons: "CADASTRE-SE COMO CONSUMIDOR" and "DENÚNCIA ANÔNIMA". In the center, there is a "OU" separator. Below the buttons, there are three tabs: "Consumidor", "Fornecedor", and "PROCON". Under the "Consumidor" tab, there are two input fields: "Informe o seu cpf" and "Senha". At the bottom left, there is an "Entrar" button and a link "Esqueceu a senha?".

Para consultar a denúncia anônima registrada, deverá ser digitado o número da denúncia no campo “Consultar Denúncia Anônima” constante no topo da tela inicial do PROCON Web, clicando, em seguida, na “lupa” à direita. Será localizada então a denúncia informada, para acesso à resposta / andamento.



The screenshot shows the PROCON WEB interface. At the top left is the PROCON GOIÁS logo. On the top right, there is a search bar labeled "Consultar Denúncia Anônima:" containing the number "5881628" and a magnifying glass icon. Below the search bar, the text "PROCON WEB" is displayed. The main content area shows "Acompanhar Denúncia: 588162". Underneath, there are three lines of information: "Data Andamento: 12/06/2018", "Situação: Aguardando Anexo", and "Descrição da Situação: Evento aguardando anexos." At the bottom of the page, a copyright notice reads "Copyright 2016 © - SSP / PROCON GOIÁS - Todos direitos reservados".

## Análise do PROCON

Após o consumidor finalizar a abertura da denúncia junto à plataforma (seja identificada ou anônima), esta possui prazo de até 48 horas úteis para análise pelos técnicos do PROCON. Tal análise objetiva evitar abusos ou denúncias sem fundamentação. Neste primeiro momento, o status da denúncia será «Em Análise».

Estando regular, a denúncia será encaminhada à Gerência de Fiscalização do PROCON, para a devida apuração. Tal procedimento não possui prazo específico para conclusão, seguindo-se a ordem de recebimento das denúncias e a agenda de atividades estabelecida pela Gerência de Fiscalização. Durante o período de realização das diligências cabíveis pelos fiscais do órgão, o status da denúncia será «Encaminhada».

Caso falem informações ou documentos necessários à tratativa da demanda, seja verificado pelo técnico do PROCON que o caso denunciado não configura uma relação de consumo ou não é passível de atendimento pelo PROCON, ou, ainda, após a devida fiscalização pelo órgão; os técnicos finalizarão a denúncia com a indicação do órgão competente, com orientação de que seja registrada nova denúncia contendo as informações ou documentos que faltaram, ou informando o resultado da apuração efetuada e quais os procedimentos adotados pelo PROCON, passando a denúncia ao status de «Finalizada».

Tais status poderão ser consultados a qualquer tempo junto à plataforma, constando todo o andamento ao final da página de detalhes da denúncia.

Ação:

-- Selecione --

Motivo

Salvar

## Anexos

Nome

Quantidade de arquivos: 0

## Andamento

Data	Situação	Descrição
13/06/2018 16:41:12	Aguardando Anexo	Evento aguardando anexos.
13/06/2018 16:41:31	Aberta	Um novo evento foi aberto.
13/06/2018 16:41:31	Em Análise	Evento em análise
14/06/2018 13:52:37	Encaminhada	Prezado, boa tarde! Recebemos sua denúncia, e agradecemos o contato. Informamos que encaminhamos a presente denúncia à Gerência de Fiscalização, para apuração dos fatos e demais providências cabíveis ao caso em tela. Atenciosamente, Equipe PROCON WEB.

## Reclamação

Para registro de uma reclamação, que se trata de demanda individual (em que há um pedido específico do consumidor), o usuário deve clicar no módulo “Reclamações” e, em seguida, no ícone “Nova Reclamação”.

### PROCON WEB

Consumidor:



### Painel de Reclamações

Nova Reclamação

Pesquisar

Unidade	Número	Fornecedor	Data Cadastro	Data Situação	Status	Opções
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	461738-7	TIM CELULAR (PROCON WEB)	24/01/2018 14:09:05	29/01/2018 14:26:17	Finalizada	Q
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	233628-7	CELG DISTRIBUIÇÃO (PROCON WEB)	15/03/2017 14:42:14	28/03/2017 11:39:34	Finalizada	Q
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	219784-6	CELG DISTRIBUIÇÃO (PROCON WEB)	24/02/2017 15:04:04	13/03/2017 08:59:58	Finalizada	Q

Total: 3 Página: 1 / 1

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Após, deverá ser selecionado o PROCON ao qual deseja encaminhar a demanda; preenchendo os dados do fornecedor. Para tanto, o consumidor deve digitar o nome do fornecedor reclamado no campo “Nome Fantasia” e aguardar a busca automática dos cadastros já existentes junto à plataforma, que abrirá então uma lista de fornecedores, em ordem alfabética, devendo ser selecionado o respectivo fornecedor desejado. Caso não possua cadastro na plataforma, o consumidor deve preencher todos os dados solicitados no formulário, cadastrando o fornecedor; e preenchendo, em seguida, os demais campos com os detalhes do evento e descrição dos fatos.

## Detalhes Evento

### ATENÇÃO! INSTRUÇÕES IMPORTANTES!

Procure descrever sua reclamação de forma direta e objetiva, informando sempre, ao final, qual providência você gostaria que fosse tomada.

Para que o PROCON possa lhe atender de forma rápida, é muito importante observar os seguintes pontos:

- Não é possível abrir reclamação para outra pessoa;
- É **NECESSÁRIO** que antes de abrir uma reclamação junto ao PROCON, o consumidor busque uma resolução junto ao fornecedor e obtenha um número de protocolo, ou documento que comprove a tentativa de solucionar o problema. Não obtendo sucesso, informe no relato da sua descrição o **PROTOCOLO**, ou comprovante equivalente, obtido;
- **SEMPRE ANEXE** arquivos que comprovem o seu relato: cópia de Notas Fiscais, Faturas, Emails, Contrato, etc;
- Para os casos em que for necessário a intervenção do PROCON junto ao fornecedor, é **NECESSÁRIO** anexar também os documentos pessoais (Identidade e CPF) e comprovante de endereço;
- O sistema permite anexar no máximo 12 (doze) arquivos, podendo cada um ter até 5 (cinco) MB;
- Para comprovação de **PAGAMENTO**, deverá ser anexado o boleto autenticado, a fatura do cartão de crédito ou o documento de transferência eletrônica, não sendo possível apenas a confirmação por e-mail.

**FIQUE ATENTO AO SEU EMAIL.** Sempre que for necessário informações complementares, o PROCON lhe avisará via e-mail para entrar no sistema ProconWEB e fornecer os dados.

Sempre que tiver sua solicitação atendida, contribua com o trabalho do PROCON, **FINALIZANDO** sua reclamação no sistema ProconWEB e informando o **MOTIVO**. Esses dados são importantes para avaliar a efetividade do serviço e buscar melhores formas de lhe atender.

Para maiores detalhes, [CLIQUE AQUI E LEIA A INSTRUÇÃO NORMATIVA](#) indicando os documentos necessários para cada caso.

Produto ou serviço contratado:

Valor do produto ou serviço contratado:

Data da contratação ou aquisição:

Protocolos:

Meio de consumo:

Descrição:

As demandas deverão conter a descrição detalhada dos fatos ocorridos, datas e valores envolvidos, e pedido ou resultado esperado. Antes de iniciar o preenchimento de tais informações, o consumidor deve ler as instruções destacadas em amarelo na plataforma, acerca dos requisitos necessários ao registro da reclamação.

Nas reclamações, a inserção de anexos é obrigatória, podendo ser inseridos até 12 arquivos, com tamanho máximo de 5 MEGA, cada (são aceitos os formatos JPEG, PDF e DOC). Havendo qualquer erro durante a inserção dos anexos, orienta-se alterar o formato do arquivo (Ex.: Se estiver em PDF, altere para JPEG ou DOC; e vice versa) e realizar nova tentativa. Somente após a inserção de anexos e de se clicar em “Abrir Reclamação”, a demanda ficará visível aos técnicos do PROCON para análise e tratativa.

#### Anexos

Consumidor  Fornecedor  PROCON

Nome

### Análise do PROCON

Tendo o consumidor finalizado a abertura da demanda junto à plataforma, esta possui prazo de até 48 horas úteis para análise e resposta inicial pelos técnicos do PROCON, seja solicitando outras informações ou documentos necessários ao prosseguimento, ou encaminhando a demanda aos fornecedores. Tal análise objetiva evitar abusos ou reclamações sem fundamentação. Neste primeiro momento, o status da reclamação será «Em Análise».

Caso falem informações ou documentos necessários à tratativa da demanda, a mesma será devolvida com a devida solicitação do que deve ser providenciado, ficando a mesma com o status «Aguardando Consumidor».

Estando regular, a demanda será encaminhada aos fornecedores que possuam adesão à plataforma, para tratativa virtual, ficando então com o status «Aguardando Fornecedor»; ou ensejarão a abertura de processos administrativos em face dos fornecedores que não possuam adesão ao PROCON Web (mediante agendamento de audiência ou notificação para defesa, com prazo mínimo de 45 dias), sendo então devolvidas para assinatura.

Já, sendo verificado pelo técnico do PROCON que a demanda não configura uma relação de consumo ou não é passível de atendimento pelo PROCON, os técnicos devolverão a reclamação com a indicação do órgão competente, finalizando o atendimento, que passará ao status de «Finalizada».

Tais status poderão ser consultados a qualquer tempo junto à plataforma, constando todo o andamento ao final da página de detalhes da demanda.

#### Andamento

Data	Situação	Descrição
24/01/2018 14:06:56	Aguardando Anexo	Evento aguardando anexos.
24/01/2018 14:09:06	Aberta	Um novo evento foi aberto.
24/01/2018 14:09:06	Em Análise	Evento em análise

## Prazo de Resposta do Fornecedor

O fornecedor que possua adesão ao PROCON Web (para saber tal informação, basta verificar se o nome fantasia possui ao final a informação “PROCON Web”) possuirá o prazo máximo de 10 (dez) dias para apresentar resposta à demanda relatada (poderá entrar em contato diretamente com o consumidor, mas deverá anexar a respectiva resposta na plataforma, informando a tratativa realizada).

Junto à plataforma, após recebimento da resposta e constando a demanda com o status «Aguardando Consumidor», o consumidor terá a possibilidade de finalizar a demanda (no campo “Ação”, selecionando a opção “Finalizar”), confirmando o acordo. Não ocorrendo interação do consumidor no prazo de até 10 (dez) dias, a demanda é finalizada pelo PROCON.

Ação:

Finalizar	▼
Acordo	▼
-- Selecione --	
Acordo	
Acordo Não Aceito	
Acordo Descumprido	
Sem Atendimento	
Sem Retorno	

Anexos

Caso não haja resposta do fornecedor, o consumidor não concorde com a resposta ou não aceite o acordo proposto pelo fornecedor, ou, ainda, havendo descumprimento do acordo, o consumidor poderá se manifestar através do campo “Ação”, selecionando a opção “Encaminhar PROCON”, e justificando o motivo da manifestação, a qual será analisada pelo PROCON, para, havendo infração aos direitos consumeristas, instauração do processo administrativo cabível e envio dos Termos de Abertura da Reclamação e de Acompanhamento do Processo, para a devida assinatura pelo consumidor.

Ação:

Encaminhar PROCON	▼
-------------------	---

Motivo

Salvar

Anexos

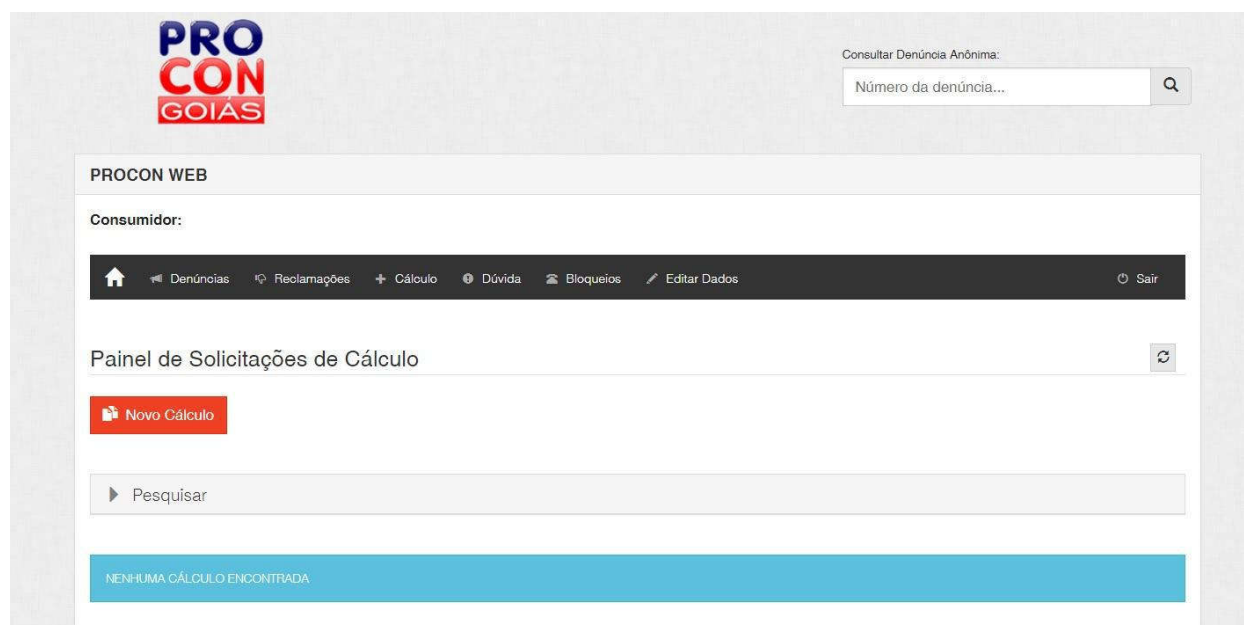
Havendo solicitação de documentos ou envio de processo ao consumidor para assinatura e devolução, a demanda passa ao status “Aguardando Consumidor”. Não ocorrendo interação do consumidor no prazo de até 10 (dez) dias, a demanda é finalizada pelo PROCON por falta de retorno.

## Cálculo

Para o registro de uma solicitação de cálculo, o consumidor deve clicar no módulo “Cálculo” e, em seguida, no ícone “Novo Cálculo”.

**Obs.:** Não são realizados pelo PROCON os seguintes tipos de cálculos: SFH – SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO (financiamento que já foi contratado junto ao banco. Somente é possível o cálculo se o financiamento for junto à construtora / incorporadora, durante a fase de construção); CRÉDITO EDUCATIVO (financiamento de crédito educativo. Ex.: FIES); CRÉDITO RURAL; e CONTA-CORRENTE (CHEQUE ESPECIAL).

Ressalte-se que, se o consumidor entender que os juros cobrados são abusivos e desejar questioná-los, deve acionar o Poder Judiciário, podendo o juiz aceitar ou não o cálculo feito pelo PROCON.



Após, o consumidor deve selecionar o PROCON ao qual deseja encaminhar a solicitação; preenchendo, em seguida, os dados do fornecedor (buscando o cadastro já existente por meio do campo “Nome Fantasia”, ou cadastrando o mesmo, caso não possua cadastro na plataforma); e preenchendo os campos seguintes com os detalhes do evento e descrição do tipo de cálculo que deseja. Da mesma forma que a reclamação, devem ser anexados à solicitação, os documentos necessários à realização do cálculo (contratos, faturas, extratos, comprovantes de pagamento, etc), e, em seguida, clicar no ícone “Abrir Cálculo”.

## Anexos

Consumidor 0 PROCON 0

Selecione o arquivo

Nome

Abrir Cálculo

## Análise do PROCON

Após o consumidor finalizar a abertura da solicitação junto à plataforma, os técnicos do PROCON possuem prazo de até 48 horas úteis para resposta inicial, seja solicitando outras informações ou documentos necessários ao prosseguimento do cálculo, ou encaminhando a solicitação à Gerência de Cálculo do órgão. Neste primeiro momento, o status da solicitação será «Em Análise».

Caso falem informações ou documentos necessários à realização do cálculo, a solicitação será devolvida com a devida orientação acerca do que deve ser providenciado, ficando a mesma com o status «Aguardando Consumidor». Não ocorrendo interação do consumidor no prazo de até 10 (dez) dias, a demanda é finalizada pelo PROCON por falta de retorno.

Estando regular, a solicitação será encaminhada à Gerência de Cálculo do PROCON, para resposta no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ficando então com o status «Aguardando Setor de Cálculo» e, após aceite pelo setor de cálculo, com o status «Em análise Setor de Cálculo».

Já, sendo verificado pelo técnico do PROCON que a solicitação não pode ser atendida (o cálculo requerido não é realizado pelo PROCON), ou, tendo sido realizado o cálculo requerido (cuja resposta é inclusa no campo de “Anexos – PROCON”), a solicitação é finalizada, passando ao status de «Finalizada».

Tais status poderão ser consultados a qualquer tempo junto à plataforma, constando todo o andamento ao final da página de detalhes da solicitação.

### Andamento

Data	Situação	Descrição
24/01/2018 14:06:66	Aguardando Anexo	Evento aguardando anexos.
24/01/2018 14:09:05	Aberta	Um novo evento foi aberto.
24/01/2018 14:09:06	Em Análise	Evento em análise

## Dúvida

Desejando apenas esclarecer dúvidas ou receber orientações acerca de seus direitos, o consumidor pode registrar ainda uma solicitação junto ao módulo “Dúvida”, clicando-se no ícone “Nova Dúvida” para início do registro.

PROCON WEB

Consumidor:

🏠 Denúncias 🗨️ Reclamações ➕ Cálculo 🕒 Dúvida 🚫 Bloqueios ✎ Editar Dados 🚪 Sair

Painel de Dúvidas

[Nova Dúvida](#)

NENHUMA DÚVIDA ENCONTRADA



Após, deverá ser selecionado o PROCON ao qual deseja encaminhar a dúvida; identificando, em seguida, o assunto da dúvida, e descrevendo, por fim, o problema e a orientação que deseja. Após, basta clicar em “Próximo”, para a abertura da solicitação.

### Nova Dúvida

[← Voltar](#)

#### PROCON

Unidade: \*

-- Selecione a Unidade --

#### Assunto

Assunto: \*

Duvida

#### Detalhes Dúvida

Descrição: \*

Descrição

2000 caracteres restantes

[▶ Próximo](#)

## Bloqueios

No módulo 'BLOQUEIOS', o consumidor pode inserir os números dos telefones fixos e móveis de sua titularidade, nos quais não deseja receber ligações e mensagens de telemarketing, isto é, com oferta de produtos e serviços (atenção: cadastrar os telefones do consumidor e não os telefones que estão efetuando as ligações indesejadas); de acordo com a Lei nº 17.424/2011, que instituiu, no âmbito de Goiás, o cadastro para Bloqueio do Recebimento de Ligações e Mensagens de Telemarketing.



Bloquear recebimento de Ligações de Telemarketing.

▶ LEI Nº 17.424, DE 21 DE SETEMBRO DE 2011

#### Manter Telefones

Número: \*

(62) 99999-9999

[+ Inserir](#)



Digite para filtrar um número

Número	Data Cadastro	Data Exclusão
--------	---------------	---------------

Poderão ser cadastrados até 03 (três) números de telefone (fixos ou móveis) de titularidade do consumidor, habilitados no estado de Goiás; sem custo algum.

Após 30 (trinta) dias da efetivação do cadastro, os fornecedores de todo o país ficam proibidos de realizar ligações e envio de mensagens de telemarketing para as linhas cadastradas, devendo retirar os respectivos números de telefone de seus bancos de dados; exceto as entidades filantrópicas, que permanecerão autorizadas a solicitar doações.

Não há prazo determinado para permanência das linhas em tal cadastro, podendo o consumidor alterar ou excluir a qualquer momento seus números de telefone cadastrados (bastando clicar no ícone de uma “lixeira vermelha” constante à direita da página, para exclusão do telefone). Os telefones excluídos permanecerão constando na plataforma, porém, com a informação de “data da exclusão”.

Bloquear recebimento de Ligações de Telemarketing.

▶ LEI Nº 17.424, DE 21 DE SETEMBRO DE 2011

### Manter Telefones

Número: \*

+ Inserir



Digite para filtrar um número

Número	Data Cadastro	Data Exclusão	
(62) 32	28/08/2014 18:35:44	03/02/2017 11:33:22	
(62) 32	03/02/2017 11:33:46	22/08/2017 08:52:03	
(62) 36	03/02/2017 11:33:17		
(62) 996	03/02/2017 11:33:34		

Importante ressaltar que os fornecedores não terão acesso a quaisquer dados pessoais dos consumidores, mas apenas ao número de telefone cadastrado; devendo ser consultado o cadastro pelo fornecedor antes da realização de ligações e envio de mensagens para ofertas de produtos e serviços.

No entanto, vale destacar que tal cadastro não proíbe os fornecedores de realizar ligações ou envio de mensagens com cobranças de débitos, mas apenas de efetuar ligações e envio de mensagens de telemarketing, isto é, com ofertas de produtos e serviços.

Havendo descumprimento pelo fornecedor ao pedido de bloqueio de ligações e mensagens de telemarketing realizado pelo consumidor, ficará sujeito à aplicação das sanções previstas nos artigos 56 e 57 do Código de Defesa do Consumidor e demais medidas administrativas cabíveis, como a suspensão temporária de suas atividades, no caso de reincidência.

Para comunicar o descumprimento do bloqueio por qualquer fornecedor, o consumidor deve registrar o fato no módulo “Reclamações”.

## Editar Dados

Neste último ícone, o consumidor pode corrigir seus dados (exceto o CPF), ou acrescentar / alterar informações (números de telefone, endereço, e-mail, nome, etc); bem como alterar a senha cadastrada (para tanto, necessitará da senha antiga. Caso não a possua, deve utilizar o campo “Esqueceu a senha?” constante junto à área de login na página inicial).

🏠 Denúncias 📧 Reclamações ➕ Cálculo 🗨️ Dúvida 🚫 Bloqueios ✎ Editar Dados 🚪 Sair

### Dados Pessoais

CPF ou CNPJ:

Estado: GO

Cidade: \*

GOIÂNIA ▼

Email: \*

@gmail.com

Telefone: \*

(62) 998

Telefone 2: \*

Telefone de Contato

Bairro: \*

Logradouro: \*

RUA

Complemento:

Nº

CEP: \*

74

▶ TERMO DE USO

Estou de acordo com os termos de uso do Procon.\*

Salvar

### Dados Acesso

Login:

Atenção! A senha deverá ter no mínimo 6 dígitos, sendo ao menos 1 (uma) letra e 1 (um) número.

Senha: \*

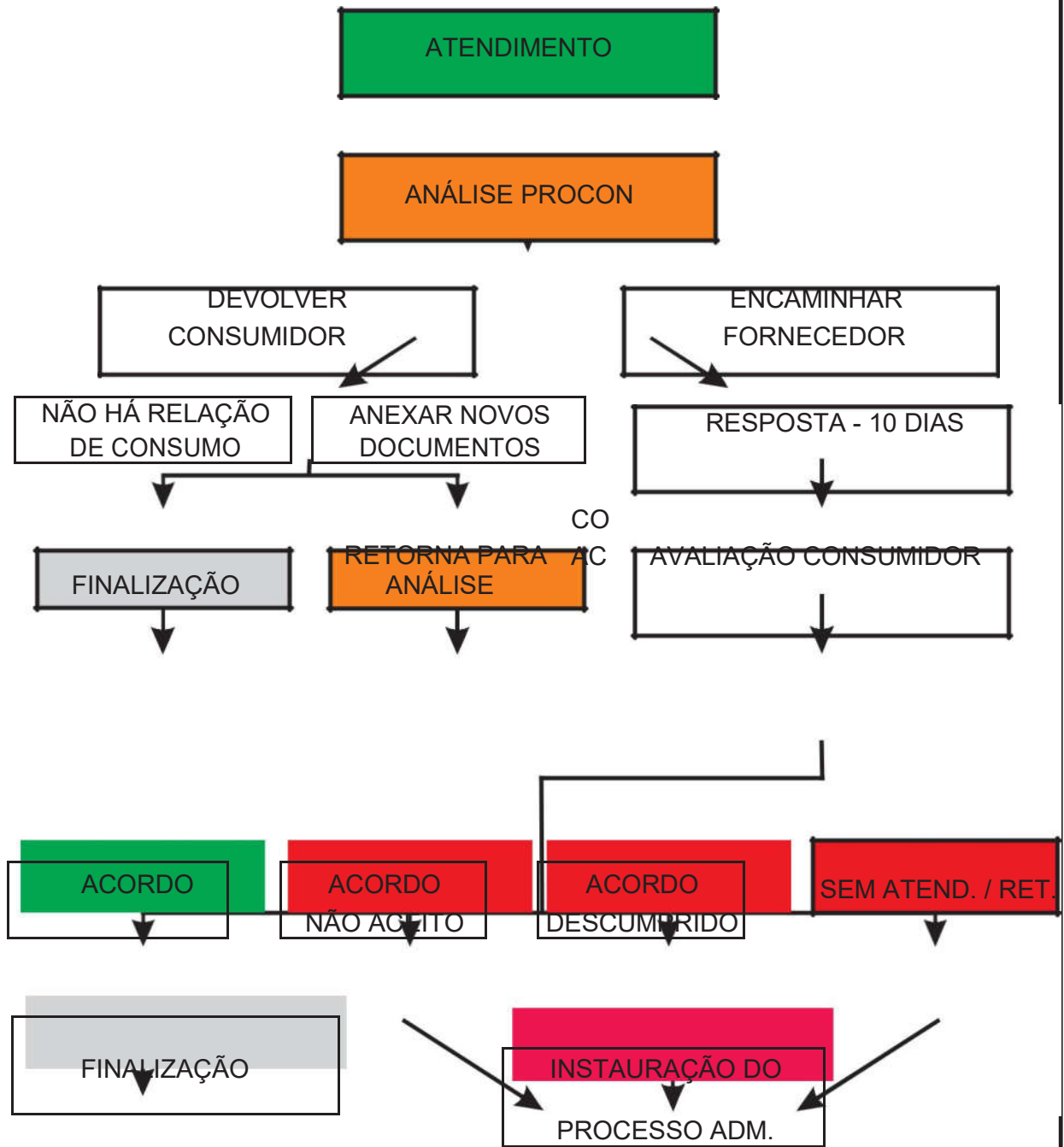
Senha

Confirmar Senha: \*

Confirme a senha

Salvar Senha

## ORGANOGRAMA PROCON WEB



# PRO CON GOIÁS

DISQUE DENÚNCIA

151

RUA 08, Nº 242, EDIFÍCIO TORRES, CENTRO, GOIÂNIA, GOIÁS CEP: 74.013-030  
[www.procon.go.gov.br](http://www.procon.go.gov.br)