

PROCON

WEB

Manual de Instruções
FORNECEDOR

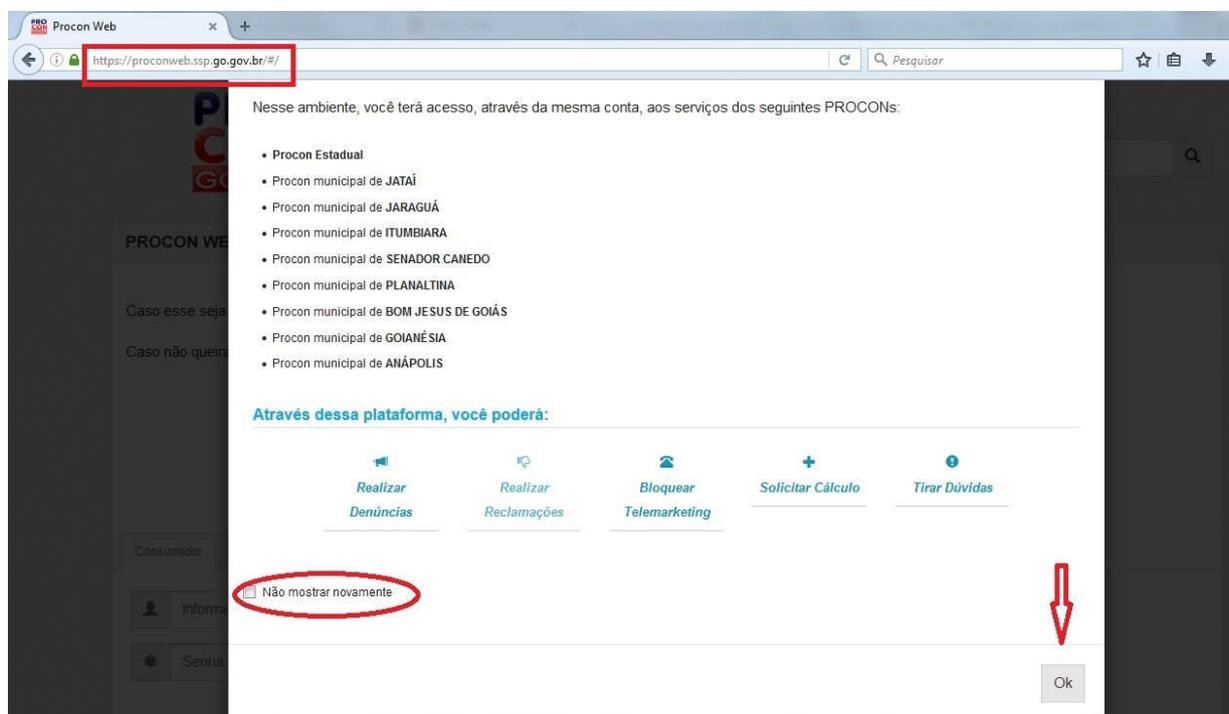


APRESENTAÇÃO

Foi criada pelo PROCON-GO uma nova plataforma de atendimento *online* das demandas dos consumidores, intitulada "PROCON Web". O "PROCON Web" foi formulado a fim de facilitar o contato entre consumidor e fornecedor, através do site <https://proconweb.ssp.go.gov.br>, permitindo às partes a resolução célere e econômica de seus conflitos.

Para cadastro de fornecedor que deseja aderir à plataforma para tratativa online das demandas apresentadas pelos consumidores ao PROCON Web; ou para cadastro de fornecedor que deseja acesso à lista do bloqueio de telemarketing, basta encaminhar a solicitação de acesso ao e-mail procongoweb@procon.go.gov.br, bem como entrar em contato com os telefones nº 62*3201-7145 ou 3201-2862 para confirmação do recebimento da solicitação.

TELA INICIAL PROCON WEB



Ao acessar a página pela primeira vez, será aberta a pop-up acima, bastando marcar o item “não mostrar novamente” circulado acima, e, em seguida, clicar em “OK”, momento em que será direcionado à tela de login.

TELA DE LOGIN DO FORNECEDOR

PROCON WEB

Caso esse seja seu primeiro contato, realize o seu cadastro. É simples e rápido. Após cadastrado, basta informar seus dados para realizar o login.

Caso não queira se cadastrar, você poderá realizar denúncias anônimas.

[CADASTRE-SE COMO CONSUMIDOR](#) [DENÚNCIA ANÔNIMA](#)

----- OU -----

Consumidor **Fornecedor** PROCON

[Esqueceu a senha?](#) 

Para realização do *login* na plataforma, o fornecedor deve selecionar a aba “Fornecedor” e informar seu CNPJ no campo de ‘usuário’ (sem pontos e traços), juntamente com a respectiva senha recebida do PROCON (tais dados devem ser sempre digitados, evitando-se os comandos de copiar e colar). Caso haja o esquecimento da senha, basta digitar o CNPJ e clicar no campo ‘Esqueceu a senha?’, para envio de uma nova senha ao e-mail cadastrado.

Após inserir seu CNPJ e senha na tela de login do fornecedor, e clicar em “Entrar”, o usuário será direcionado à seguinte tela de utilização da plataforma:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://proconweb.ssp.go.gov.br/#/inicioFornecedor>. The page features the PROCON GOIÁS logo and a search bar for denunciations. A central panel displays the user's role as 'Fornecedor: AGREGADOR GÊNÉRICO / DENÚNCIA' and includes navigation links for 'Reclamações', 'Editar Dados', and 'Logoff'. The footer contains the copyright notice: 'Copyright 2016 © - SSP / PROCON GOIÁS - Todos direitos reservados'. The system tray at the bottom shows the date as 07/11/2016 and the time as 13:17.

Para verificar se há alguma demanda registrada em seu nome, o fornecedor deverá clicar em “Reclamações”, e “Pesquisar”, podendo buscar todas as demandas registradas em seu nome ou filtrar estas por status, conforme tela abaixo, na qual constarão as seguintes informações: unidade do PROCON que recebeu a reclamação, número da reclamação, nome do consumidor, data de abertura da reclamação, data da situação atual [última alteração], e status da reclamação [em análise, aguardando fornecedor, aguardando consumidor, não atendidas / sem resposta, ou finalizada].

The screenshot shows the 'Reclamações' (Complaints) section of the PROCON GOIÁS web portal. The 'Pesquisar' (Search) button is highlighted with a red arrow. The search filter is set to 'Aguardando Fornecedor' (Waiting for Supplier).

Unidade	Número	Consumidor	Data Cadastro	Data Situação	Status
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	157743-6	ERMENEGILDA COELHO DE OLIVEIRA	04/11/2016 14:14:16	07/11/2016 08:07:44	Finalizada
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	156315-4	FARLEY ALVES DA SILVA	01/11/2016 20:54:05	03/11/2016 08:20:07	Aguardando Consumidor
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	153071-6	DANIEL PEREIRA ALVES	26/10/2016 15:05:45	26/10/2016 15:48:12	Finalizada
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	152517-9	KASSIO FULVIO	25/10/2016 19:54:43	26/10/2016 09:53:07	Finalizada

Aberta a reclamação pelo consumidor, esta passa ao status “Em análise”, aguardando o filtro / apuração inicial do direito pelo PROCON. Após a análise da demanda pelos técnicos do PROCON, não havendo pendências, a reclamação é encaminhada ao fornecedor, alterando-se seu status para “Aguardando Fornecedor”, data a partir da qual se inicia a contagem do prazo de 10 (dez) dias para que o fornecedor insira sua resposta junto à plataforma.

Home Reclamações Editar Dados Sair

Painel de Reclamações

Pesquisar

Unidade	Número	Consumidor	Data Cadastro	Data Situação	Status	Opções
PROCON ESTADUAL DE GOIÁS	376269-7	KESLEY CAETANO DE CAMARGO VELOSO	03/10/2017 11:37:39	04/10/2017 17:00:34	Aguardando Fornecedor	

Obs.: A demanda somente permanece aberta para inserção de resposta enquanto estiver com o status “aguardando fornecedor”.

Para acessar a reclamação e inserir resposta ou interagir com o consumidor, o fornecedor deve clicar no desenho com a figura de um lápis, à direita de cada reclamação [ao lado do status da demanda], sendo. Na tela seguinte, o fornecedor poderá ver os dados de comunicação com o consumidor (endereço, e-mail e telefones de contato), clicando no ícone “Dados Reclamante”.

Reclamação: 376269 - 7
Situação Atual: Aguardando Fornecedor

[Voltar](#)

Dados Reclamante

Nome:
KESLEY CAETANO DE CAMARGO VELOSO

CPF ou CNPJ:
036.209.441-13

Dados Reclamado

Nome Fantasia: *

Após, será aberta a seguinte pop-up contendo tais dados:

Reclamação: 376269 - 7
Situação Atual: Aguar

[Voltar](#)

Dados Reclamante

Nome:
KESLEY CAETANO DE CAMAR

CPF ou CNPJ:
036.209.441-13

Dados Reclamado

Nome Fantasia: *

Nome Fantasia: *

CPF:
81.243.735/0001-48

Detalhes Evento

Produto ou serviço contratado:

SMARTPHONE QUANTUM GO 4G 32GB 5TV GOLD

Dados do consumidor

Nome:	KESLEY CAETANO DE CAMARGO VELOSO
RG:	5458246/sptcgo
Cpf ou Cnpj:	036.209.441-13
Data Nascimento:	28/03/1992
Telefone 1:	(62) 99269-4922
Telefone 2:	(62) 3983-2509
E-mail:	kesley.caetano@gmail.com
Cidade:	GOIÂNIA
Bairro:	JARDIM AMERICA
Logradouro:	RUA C 124 QD 232 LOTE 01 N 451
Cep:	74.255-470
Estado Civil:	Solteiro(a)

[OK](#)

Para inserção da resposta à reclamação, o fornecedor poderá inserir o texto no campo “Resposta”, bem como informando nº de protocolo referente a tal tratativa.

431 caracteres restantes

Protocolo:
123456

Resposta:
Prezado cliente,
Referente à reclamação formalizada, apresentamos a seguinte solução:

Responder

Interagir: (A interação apenas envia mensagem, e não muda a situação do evento.)
Descrição

2000 caracteres restantes

Enviar

Anexos

Consumidor 4 Fornecedor 0 PROCON 0

Selecionar o arquivo

O sistema disponibiliza ainda uma área de interação entre consumidor, fornecedor e PROCON, junto à qual as partes podem dialogar sem alteração do status da demanda, bastando que cliquem no item “Interagir”.

Bem como podem ser inclusos também, anexos inerentes à tratativa dada, selecionando, após o título “Anexos”, a opção “Fornecedor”, e clicando, em seguida, no item “Selecione o arquivo”.

Obs.: Não é possível realizar a inclusão de resposta em demandas que estiverem com status “aguardando anexo”, visto que, nestes casos, não foi concluída ainda a abertura da reclamação pelo consumidor.

Junto à plataforma, após a inserção da resposta e de clicar-se no ícone “Responder”, a demanda passa ao status «Aguardando Consumidor». Neste, o consumidor terá a possibilidade de finalizar a demanda, confirmando o acordo. Não ocorrendo interação do consumidor no prazo de até 10 (dez) dias, a demanda é finalizada pelo PROCON.

Caso não haja resposta do fornecedor ou, havendo resposta, 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 para, havendo infração aos direitos consumeristas, instauração de processo administrativo.

Havendo dúvidas quanto ao uso da plataforma, estamos à disposição através dos telefones nº 62*3201-7145 ou 3201-2862, ou ainda no e-mail procongoweb@procon.go.gov.br.