

### Manual Módulo Fornecedor | Fornecedores que receberam Código de Acesso

O atendimento do Procon SP é composto por duas fases.

#### 1ª Fase

Ao receber a reclamação do consumidor, o Procon SP, oferece ao fornecedor uma oportunidade preliminar para que a demanda seja rapidamente resolvida. Basta que a empresa resolva atendendo o pedido formulado pelo consumidor e responda no sistema juntando a comprovação da solução e/ou os devidos esclarecimentos.

A grande maioria dos casos são finalizados com esse simples procedimento, sem necessidade de qualquer outro.

#### 2ª Fase

Casos que não são resolvidos nessa primeira oportunidade, conforme indicado pelo consumidor no sistema, podem instruir Processo Administrativo.

A empresa é notificada a comparecer em audiência ou apresentar resposta definitiva acerca da demanda.

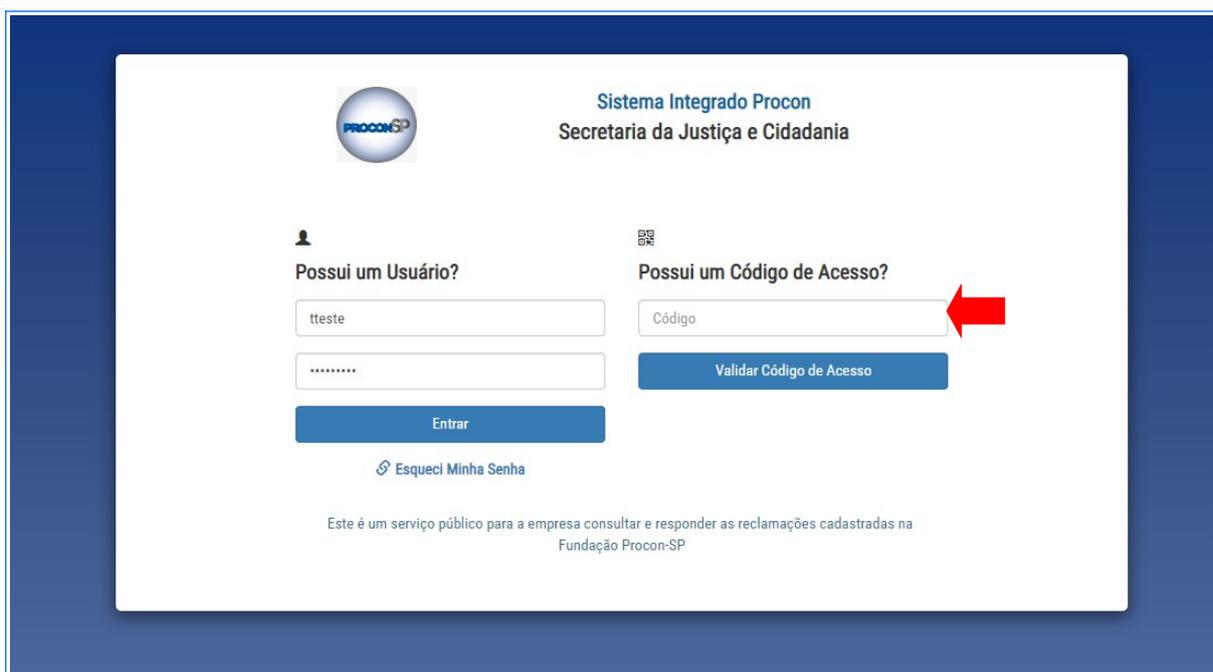
Periodicamente é divulgado o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com as RECLAMAÇÕES FUNDAMENTAS ATENDIDAS e NÃO ATENDIDAS de cada empresa que foi chamada a responder processos administrativos.

Reclamações podem fomentar, além da conciliação caso a caso, procedimentos sancionatórios, aprimoramento de práticas junto aos fornecedores, colaboração com autoridades fiscalizatórias e de regulação, meios de comunicação, e ações educativas para melhor orientar todos os que participam das relações de consumo.

**Acesse:** [fornecedor.procon.sp.gov.br](http://fornecedor.procon.sp.gov.br)

**USAR SOMENTE OS NAVEGADORES: CHROME ou FIREFOX**

Digite o código recebido por e-mail no campo indicado:



A imagem mostra a interface de login do sistema Procon SP. No topo, há o logo do Procon SP e o texto "Sistema Integrado Procon Secretaria da Justiça e Cidadania". Abaixo, há duas opções de login:

- Possui um Usuário?**: Um formulário com campos para "tteste" e ".....", e um botão "Entrar".
- Possui um Código de Acesso?**: Um formulário com um campo "Código" e um botão "Validar Código de Acesso". Uma seta vermelha aponta para este campo.

Na base da página, há o link "Esqueci Minha Senha" e o texto: "Este é um serviço público para a empresa consultar e responder as reclamações cadastradas na Fundação Procon-SP".

## Como acessar as informações das reclamações (1ª Fase)

A tela inicial já apresenta os atendimentos pendentes para resposta:

The screenshot shows the 'Sistema Integrado Procon' interface. The header includes the logo, 'Secretaria da Justiça e Cidadania', and the user 'Olá Testes acesso!' with the date 'Sexta-Feira, 22 de Novembro de 2019 17:15'. The main navigation bar has 'Home', 'Segurança', 'Protocolos no Prazo de Resposta', and 'Pesquisa'. The breadcrumb trail is 'Home / Protocolos no Prazo de Resposta'. The page title is 'Protocolos no Prazo de Resposta', with a red arrow pointing to it. Below the title is a search filter box. The main content area contains a search form with fields for 'Nome (Consumidor)', 'CPF (Consumidor)', 'Protocolo (Número/Ano)', 'Data Prazo (Inicial)', 'Data Prazo (Final)', 'Atendimento Preferencial', 'Atendimento Especial', and 'Nome (Fornecedor)'. There are 'Limpar' and 'Pesquisar' buttons. Below the form is a table with 10 results per page. The table has columns: Tipo, Protocolo, Atendimento Especial, Consumidor Nome, Fornecedor, Solicitação, Prazo, Situação, and Ações. The first row shows a record with ID 322790/2019, consumer 'Marcele Aparecida Souza Soares', provider 'teste', and status 'Aguardando resposta do Fornecedor'. The 'Ações' column has an eye icon and an envelope icon. Below the table, it says 'Mostrando de 1 até 1 de 1 registros' and has navigation buttons 'Anterior', '1', and 'Próximo'.

Para responder, clicar em [👁] (Ver Detalhes)

This screenshot shows a close-up of the table from the previous image. The 'Ações' column for the record with ID 314139/2019 has an eye icon. A red arrow points to this icon. The table header includes a 'Ver Detalhes' button. Below the table, it says 'Mostrando de 1 até 1 de 1 registros' and has navigation buttons 'Anterior', '1', and 'Próximo'.

Os dados estão distribuídos em abas.

Na aba [Dados da Compra / Contratação] é possível acessar o texto da reclamação do consumidor:

The screenshot shows the 'Realizar Análise' page. It has a list of tabs: 'Dados da Solicitação', 'Dados do Fornecedor', 'Dados da Compra / Contratação', 'Histórico de Interações', and 'Resposta Fornecedor e Anexos'. A red arrow points to the 'Dados da Compra / Contratação' tab.



Resposta Fornecedor e Anexos

Escolha o arquivo  Procurar Nome do arquivo  Adicionar arquivos

Aquivos suportados: jpg, gif, png, bmp, jpeg, tiff, pdf, doc, docx, ods, odt, ppt, pptx, rtf, txt, xlf e xslt

Nome do Arquivo	Data do Anexo	Autor	Ação

Resposta Final

2000 caracteres restantes

Enviar Resposta

O sistema suporta até 6 arquivos de, no máximo, 2MB cada um, nos formatos informados.

A resposta pode ser apresentada em arquivo timbrado da empresa, em formato PDF, também colocado como Anexo, identificado como “resposta” no nome do arquivo.

O Sistema Integrado do Procon SP aceita o envio de resposta em uma única oportunidade, portanto, sugerimos que todos os elementos para comprovar a solução da questão sejam reunidos para envio em conjunto.

**Atenção:** Precisa preencher o campo [Resposta Final], mesmo que seja a informação que a resposta está em arquivo anexo. É um campo obrigatório.

Clicar em [Enviar Resposta]

Resposta Fornecedor e Anexos

Escolha o arquivo  Procurar Nome do arquivo

Aquivos suportados: jpg, gif, png, bmp, jpeg, tiff, pdf, doc, docx, ods, odt, ppt, pptx, rtf, txt, xlf e xslt

Nome do Arquivo	Data do Anexo	Autor	Ação
RespostadaCIP.pdf	28/11/2019 12:1	Fornecedor	
recibodeposito.pdf	28/11/2019 12:2	Fornecedor	

Resposta Final

Segue a resposta no arquivo anexo e comprovante da devolução de valores.

1928 caracteres restantes

Enviar Resposta

O sistema apresenta alerta para confirmação:

Sistema Integrado  
Secretaria da Justiça e O

Quinta-Feira, 28 d

Segurança Protocolos no Pr

mento da Solicitação

Análise

da Solicitação

do Fornecedor

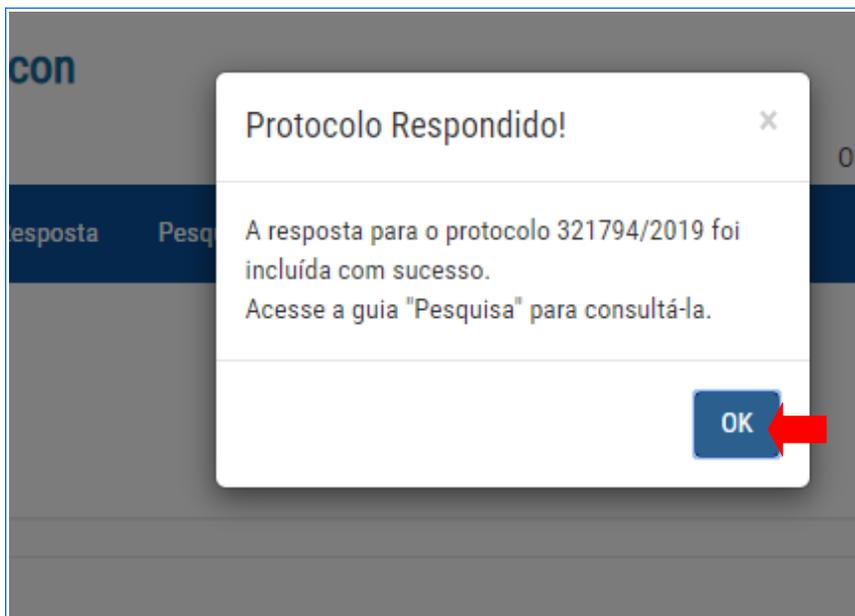
**ATENÇÃO**

**IMPORTANTE!**

Ao se confirmar o envio desta "Resposta do Fornecedor", a mesma não mais poderá ser alterada ou inclusive quanto a inclusão ou remoção de algum anexo.

Confirme o envio apenas se tiver seguro da informação a ser registrada.

Clicando em [Confirma o Envio], retorna mensagem de [Protocolo Respondido]:



Após clicar em [OK], o protocolo deixa de constar na tela: [ [Protocolos a serem respondidos](#) ] e pode ser consultado na tela [ [Pesquisa](#) ]

### Como pesquisar reclamações já respondidas ou fora do prazo de resposta

No menu superior, acessar a opção [ [Pesquisa](#) ]

A screenshot of the "Pesquisa de Atendimentos" page. At the top, a dark blue navigation bar contains the menu items: "Home", "Segurança", "Protocolos no Prazo de Resposta", and "Pesquisa". A red arrow points to the "Pesquisa" item. Below the navigation bar, the page title "Pesquisa de Atendimentos" is displayed. The search form includes fields for "Nome (Consumidor)", "CPF (Consumidor)", "Protocolo (Número/Ano)" (with value "321794/2019"), "Data Prazo (Inicial)", "Data Prazo (Final)", "Tipo de Atendimento" (dropdown menu), "Resposta Atendimento" (dropdown menu), "Atendimento Especial" (dropdown menu), and "Nome (Fornecedor)" (dropdown menu with value "teste / testes"). There are "Limpar" and "Pesquisar" buttons. Below the form, a table shows search results. The table has columns: Tipo, Protocolo, Atendimento Especial, Consumidor Nome, Fornecedor, Solicitação, Prazo, Situação, and Ações. One result is shown for protocol "321794/2019" by consumer "Abel H Correia" from provider "teste", with a status of "Aguardando retorno do Consumidor". The page footer shows "Mostrando de 1 até 1 de 1 registros" and navigation links "Anterior", "1", and "Próximo".

Há diversos parâmetros que podem ser consultados. A junção de mais de um parâmetro direciona a pesquisa e limita o universo a ser consultado. Quanto menos parâmetros, mais aberta a pesquisa.

Home / Pesquisa de Atendimentos

## Pesquisa de Atendimentos

Nome (Consumidor) \_\_\_\_\_ CPF (Consumidor) \_\_\_\_\_ Protocolo (Número/Ano) 321794/2019

Data Prazo (Inicial) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Data Prazo (Final) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Tipo de Atendimento Seleccione Resposta Atendimento Seleccione

Atendimento Especial Seleccione

Nome (Fornecedor) teste / testes

Limpar Pesquisar

10 resultados por página

Tipo	Protocolo	Atendimento Especial	Consumidor Nome	Fornecedor	Solicitação	Prazo	Situação	Ações
R	321794/2019		Abel H Correia	teste	22/11/2019	11/12/2019	Aguardando retorno do Consumidor	

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

### Como verificar Reclamações Resolvidas ou Não Resolvidas

Quando o consumidor informa [Não Resolvido], o protocolo apresenta o status: [Aguardando análise do Procon]. Esses casos serão tratados na 2ª Fase (Processo Administrativo). Após a baixa ou prosseguimento pelo Procon o status muda para a opção correspondente.

Clique em (Detalhes)

Tipo	Protocolo	Atendimento Especial	Consumidor Nome	Fornecedor	Solicitação	Prazo	Situação	Ações
R	321794/2019		Abel H Correia	teste	22/11/2019	11/12/2019	Aguardando análise do Procon	

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

Quando o consumidor opta por [Resolvido], o sistema baixa automaticamente e o status muda para [Baixado]

Tipo	Protocolo	Atendimento Especial	Consumidor Nome	Fornecedor	Solicitação	Prazo	Situação	Ações
R	321794/2019		Abel H Correia	teste	22/11/2019	11/12/2019	Baixado	

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo



Digite o número do protocolo:

**Sistema Integrado Procon**  
Secretaria da Justiça e Cidadania

Olá Fornecedor! | Quarta-Feira, 20 de Maio de 2020 15:05

Home ▾ Protocolos no Prazo de Resposta Pesquisa

Home / Pesquisa de Atendimentos

## Pesquisa de Atendimentos

Nome (Consumidor) CPF (Consumidor) Protocolo (Número/Ano)  
Data Prazo (Inicial) Data Prazo (Final) Tipo de Atendimento Resposta Atendimento  
Atendimento Especial  
Nome (Fornecedor)

clique em [Visualizar]

## Pesquisa de Atendimentos

Nome (Consumidor) CPF (Consumidor) Protocolo (Número/Ano)  
Data Prazo (Inicial) Data Prazo (Final) Tipo de Atendimento Resposta Atendimento  
Atendimento Especial  
Nome (Fornecedor)

10 resultados por página

Tipo	Protocolo	Atendimento Especial	Consumidor Nome	Fornecedor	Solicitação	Prazo	Situação	Ações
P	227677/2020		M...	CRÉDITOS LTDA	22/04/2020	06/05/2020	Abertura Reclamação/Processo Administrativo	

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

Acesse a tela [Detalhe Ficha Atendimento]

role a tela para baixo.

## Detalhe Ficha Atendimento

## CPF

## Protocolo

227677/2020

## Data da Solicitação

22/04/2020

## Nome Consumidor

## Status

Abertura de Processo Administrativo

## Prazo

## Notificar

E-mail

## Informação do Consumidor

**Classificação:** Serviços Financeiros | Dados Pessoais: Negativação, Inscrição, Divulgação, Compartilhamento | Cobrança / Contestação | Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça

## Dados do Fornecedor

## Nome

[REDACTED] LTDA

## CNPJ/CPF

[REDACTED] 27

## Site

https://ww[REDACTED].m.br

## Telefone

(11) [REDACTED]

## E-mail

[REDACTED].com.br

## CEP

[REDACTED]

## Logradouro

Praça General Geminiano [REDACTED]

## Complemento

Centro [REDACTED] e  
[REDACTED] e  
[REDACTED]

## Bairro

[REDACTED]

## Cidade

São Paulo

## Estado

SP

Na parte de Interações, é possível visualizar comentários do consumidor, colocados após a resposta do fornecedor, e eventuais tratativas entre o Procon e o consumidor para esclarecimento de algum ponto

## Documentos Produzidos

Tipo	Data do Documento	Ação
CartaCip	23/04/2020	
Reclamacao	05/05/2020	

## Interações



**Procon**  
Abertura Direta/Reclamação Gerada  
05/05/2020 20:41:40

**Consumidor:**  
.....!!!!  
30/04/2020 01:32:34

**Procon**  
..... bom dia! Em resposta, a empresa afirma que .....  
..... Favor esclarecer se .....  
30/04/2020 01:28:26

**Consumidor:**  
Falaram.....  
27/04/2020 16:26:06

**Fornecedor:**  
O Fornecedor respondeu.  
27/04/2020 15:38:57

**Procon**  
CIP Gerada  
23/04/2020 15:56:21

Neste sistema a empresa acessa a informação que gerou a abertura do Processo Administrativo (2ª fase).

Para responder, siga as instruções fornecidas na Notificação (TNF) respectiva.

### Conversão do número FA (Sindec) para Protocolo (Sistema Integrado)

Por exemplo, o protocolo 254105/2020

corresponde ao nº FA: 35.001.003.20.1254105

35 = estado de SP

001 = Fundação Procon SP

003 = posto Atendimento WEB

20 = Ano (2020)

1 = indicador do sistema que originou a reclamação: 1(Sistema Integrado) / 0(Sindec). Desde o começo de 2020, todos os Protocolos tem origem no Sistema Integrado

254105 = número sequencial, que é o protocolo informado pelo Sistema Integrado, acrescido da indicação do ano: "/2020