

Procon SP Digital | FAQ

1. Quando será implantado o novo sistema do Procon SP?

O novo sistema de atendimento, o Procon SP Digital, será implantado em 04/jul/2021. Esse sistema está em operação assistida para as empresas Vivo, Via Varejo, Samsung e Comgás desde 03/mai.

2. Quais as principais mudanças do novo sistema de atendimento, Procon SP Digital?

- . A visualização, resposta e acompanhamento de todas as fases do protocolo de reclamação em um único ambiente (CIP – Carta de Informação Preliminar, referente à primeira fase, e Processos Administrativos, referentes à segunda fase, para apresentação de resposta conclusiva e audiências);
- . A interação direta entre consumidor e fornecedor;
- . A inclusão de arquivos na interação;
- . A comunicação por e-mail, para todos os usuários do sistema, em cada alteração de situação do protocolo de reclamação;
- . O envio de SMS para o consumidor em momentos decisivos;
- . O cancelamento de protocolo de reclamação, após avaliação do Procon-SP, sempre que o cadastro ocorrer em desacordo com os Termos de Uso.

3. O que ocorre com os sistemas atualmente em uso? Os dados/reclamações serão migrados para o novo sistema em 04/jul?

A partir da implantação em 04/jul, não haverá mais a migração dos dados para o Sindec. O Sistema Integrado também deixará de ser usado para entrada de novos casos.

Os novos protocolos serão tratados integralmente no Procon SP Digital.

Os que foram abertos até 03/jul/2021, tramitarão até a baixa/arquivamento no sistema de origem (Sindec ou Sistema Integrado).

Os acessos ao Sistema Integrado e SINDEC continuarão disponíveis para consulta dos protocolos cadastrados antes da entrada do Procon SP Digital.

4. O novo sistema Procon SP Digital abrangerá quais das fases de reclamação?

O Procon SP Digital abarca as duas fases da Reclamação. Envia e permite que o fornecedor inclua a resposta da CIP, que é acessada pelo consumidor. Envia e permite inserção de resposta de notificações do Processo Administrativo (TNF – Termo de Notificação ao Fornecedor), agendamento de audiências presenciais e online (realizadas através da plataforma Microsoft Teams).

5. O novo sistema permite interações entre o fornecedor e o consumidor?

Sim, há possibilidade de interação entre: Consumidor e Fornecedor, tanto na primeira como na segunda fase.

6. Quais dados colocados pelo consumidor o fornecedor consegue acessar?

O fornecedor tem acesso a todos os dados de contato, os detalhes, texto e pedido da reclamação e a todos os arquivos anexados pelo consumidor.

7. O fornecedor pode recusar uma reclamação que tenha recebido?

Existe a possibilidade de recusa por parte do Fornecedor, somente nos casos especificados nos Termos de Uso. Quando a recusa é solicitada, o prazo de resposta fica em suspenso. Se o Procon deferir a recusa, a reclamação é cancelada e o consumidor recebe uma notificação informando o

motivo do cancelamento do protocolo. Se for indeferida, a reclamação volta para o status de “Aguardando Resposta do Fornecedor”, retomando o prazo restante.

8. Há algum meio de exportar os dados das reclamações?

Está disponível a obtenção de dados em massa por meio de exportação em planilha CSV

9. Vou receber notificações sobre os passos da reclamação no sistema?

O sistema está programado para enviar e-mails e – em alguns casos – mensagem por SMS, sinalizando as diversas etapas da reclamação, tanto para o consumidor, como para o fornecedor (somente e-mail).

10. Quais os prazos das diversas etapas da reclamação?

O sistema está bem mais automatizado. Buscamos reduzir e igualar diversos prazos. Os principais prazos, a partir da emissão são:

até 10 dias - para fornecedor responder a CIP

até 10 dias - para consumidor informar se o problema foi resolvido ou não

até 10 dias - se aberto o Processo Administrativo, para fornecedor responder o Termo de Notificação

até 10 dias - para consumidor informar se sua reclamação foi atendida ou não

11. Os prazos são em dias úteis ou corridos?

Todos os prazos são em dias corridos, sendo que quando o último for em feriado, sábado ou domingo, será prorrogado para o próximo dia útil.

12. Para o consumidor que já tem login e senha no Sistema Integrado, os dados serão migrados para o Procon SP Digital?

Não. O consumidor pode continuar consultando suas reclamações que foram abertas no Sistema Integrado. Para fazer uma nova reclamação precisará abrir um novo cadastro no Procon SP Digital.

13. Para o fornecedor que já tem login e senha no Sistema Integrado, os dados serão migrados para o Procon SP Digital?

Os dados de reclamações abertas no Sistema Integrado até o dia 03/jul, permanecerão naquele sistema. A empresa deve acessar no link próprio para responder ou consultar reclamações.

Os dados de usuários das empresas que já usam o Sistema Integrado através de login e senha, terão os usuários migrados para a nova plataforma. Ao acessarem pela primeira vez com o CPF, o sistema direcionará para tela de troca de senha.

14. Quantos logins serão disponibilizados para cada empresa?

Não há um limite definido. O fornecedor pode cadastrar quantos usuários precisar para acessar a plataforma.

15. O fornecedor que recebeu código de acesso poderá se cadastrar para ter login e senha?

Empresas que ainda não têm login, quando acessarem o sistema com o código enviado com o aviso de CIP, poderão solicitar autenticação, enviando informações e documentos através do próprio sistema para habilitar um usuário como administrador e obter login e senha.

16. O fornecedor continuará recebendo lotes de reclamações da segunda fase para responder por e-mail?

No novo sistema não haverá mais lotes de TNFs (Termos de Notificação ao Fornecedor) referentes aos Processos Administrativos da 2ª fase. Cada CIP indicada como “Não Resolvida” pelo consumidor, se converte automaticamente em processo administrativo, com envio de notificação individual, para apresentação de resposta ou com agendamento de audiência. As respostas deverão ser postadas na própria plataforma.

No entanto, ainda haverá a emissão de notificações coletivas para apresentação de resposta conclusiva, com envio via e-mail indicado pelo fornecedor ou via correio, para os casos abertos antes de 04/jul, por estarem tramitando nos sistemas Sindec e Integrado.

17. Com esse novo sistema não haverá mais convocações para audiência?

Os processos na segunda fase, poderão ser direcionados para audiência. O sistema agendará e comunicará as datas e horários de audiências presenciais e online (Teams)

18. Este novo sistema será usado somente para os casos abertos na Fundação Procon SP e no site www.procon.sp.gov.br?

Numa segunda fase de implantação, com data ainda a ser definida, os Procons municipais do Estado de SP também passarão a utilizar o Procon SP Digital para os atendimentos presenciais.

O acesso via internet estará disponível para todos os consumidores residentes no Estado de São Paulo.

19. Haverá indicadores compondo esta plataforma?

O Ranking online será reprogramado para computar os atendimentos da nova plataforma.