

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA CIDADANIA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



PROCON-SP DIGITAL

Orientações para o usuário FORNECEDOR - V1.1

Julho de 2021



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA CIDADANIA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



SUMARIO APRESENTAÇÃO	2
ACESSO	3
Acesso por código	3
Respondendo à reclamação	7
Responder	8
Recusar	9
Processo Administrativo	10
Respondendo com um código	10
Solicitar autenticação	11
Solicitar autenticação sem código de acesso	14
Acesso por login - usuário e senha	15
Esqueceu a senha?	15
Portal do Fornecedor	18
Detalhes dos atendimentos	20
Responder	23
Recusar	24
Audiências conciliatórias	25
Cadastrando novos usuários	26

APRESENTAÇÃO

O Procon-SP Digital é o novo sistema de atendimento da Fundação Procon de São Paulo.

Será utilizado pelos fornecedores para acessar informações, interagir e responder às reclamações, processos administrativos e processos administrativos sancionatórios.

Todos os fornecedores que já têm acesso por login ao Sistema Integrado terão o cadastro da empresa e dos usuários internos migrados para o novo sistema, <u>não havendo necessidade de</u> <u>novo cadastro</u>.

Internamente, todas as áreas do Procon-SP serão integradas, facilitando o trâmite das informações, evitando a impressão,

transporte e armazenamento físico de documentos, aumentando a eficiência da comunicação e do atendimento, permitindo o controle e acompanhamento mais preciso e rápido das demandas relativas aos problemas no mercado de consumo paulista.

<u>Estas orientações abordarão somente os trâmites das</u> <u>reclamações e dos processos administrativos</u>.

ACESSO

Há dois métodos de acesso dos fornecedores ao Procon-SP Digital:

- Por código de acesso;
- Por login com usuário e senha.

Acesso por Código

Os códigos de acesso são enviados para o e-mail constante no cadastro do sistema ou informado pelo consumidor, para as empresas que ainda não estão autenticadas no sistema, conforme o exemplo a seguir:

Prezados,

A Diretoria de Atendimento da Fundação Procon-SP informa que foi registrada reclamação neste órgão em face da sua empresa, cujo prazo final para análise e resposta é 05-08-2021 .

Solicitamos que acesse o site http://fornecedor.procon.sp.gov.br e efetue login utilizando o código fornecido abaixo. Código: 2021X54(*lZx0623

Protocolo 9016892/2021

Atenciosamente,

Diretoria de Atendimento Fundação Procon-SP

O acesso por código limita a busca a um único registro/atendimento. No exemplo anterior, o código **2021X54(*IZx0623** só permite o acesso à reclamação com o protocolo **9016892/2021**.

Para acessar a reclamação utilizando um código de acesso, utilize o endereço de Internet a seguir, clique em Reclamação, insira o código no campo correspondente e clique em Validar código de acesso.

O endereço de acesso ao sistema é: https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/

Sistema Integrado Procon Secretaria de Justiça e Cidadania					
Possui um usuário? Entre com o email ou CPF/CNPJ sem pontuação Email ou CPF/CNPJ Senha	Possui um código de acesso? Qual tipo de código de acesso você possui? Reclamação Fiscalização 2021rUXf70We0628				
Entrar Cadastre seu usuário Esqueci mint	Validar código de acesso ha senha				
	Autenticação 🗲				
Este é um serviço público para a empresa co	onsultar e responder as reclamações cadastradas na Fundação Procon-SP Termos de Uso				

Caso o cadastro da empresa esteja incompleto, aparecerá uma mensagem solicitando a complementação e conferência cadastral.

Atenção Fornecedor

Para visualizar a reclamação, revise os dados do seu cadastro provisório.

Depois, faça a autenticação de sua empresa no sistema para acessar com login e senha.

Ok

Clique em OK, complete o cadastro e clique em salvar.

Complete o cadastro de fornecedor		
Razão social *		Nome fantasia
Empresa Qualquer Ltda.		Qualquer
Telefone *	Email *	Site
(11) 1111-1111	ywir@tmp.mail.e1645.ml	
Celular		
(11) 11111-1111		
Endereço		
CEP *		
Rua/Avenida *	Número	Complemento
Bairro *	Estado *	
	Selecione	

A seguir aparecerá a tela de Detalhes da reclamação com a aba Detalhes (1) aberta.

			E	Empresa Qualquer Ltda.	Solicitar autenticaçã
Atendimentos	_				
talhes da reclan	nação				
Detalhes	Interações & Respostas <mark>2</mark>	Documentos Procon 3			
Protocolo 5017997/2021	Data 28/00	da solicitação 5/2021	Status Aguardando resposta do fornecedor	Prazo de atendimo 29/06/2021	ento
Classificação Alimentos » Aves,	, carnes e peixes / frutos do ma	ar » Vício de Qualidade » D	ivergência de peso, volume e quantidade		
Classificação Alimentos » Aves, Disponibilidade	, carnes e peixes / frutos do ma e do consumidor em auc	ar » Vício de Qualidade » D liências	ivergência de peso, volume e quantidade		
Classificação Alimentos » Aves, Disponibilidade Não posso particip	, carnes e peixes / frutos do ma e do consumidor em auc var de audiências online.	ar » Vício de Qualidade » D liências	ivergência de peso, volume e quantidade		

Na aba Detalhes (1), o fornecedor tem acesso a todas as informações inseridas pelo(a) consumidor(a), inclusive documentos digitais anexados.

Na aba Interações & Respostas (2), o fornecedor pode trocar mensagens com o(a) consumidor(a), esclarecendo dúvidas, pedindo cópia de algum documento e alinhando detalhes de um acordo. É possível anexar até três documentos de 9Mb cada, limitados aos formatos descritos de documentos, imagens e planilhas (5).

etalhes da recl	lamação		
Detalhes	Interações & Respostas	Documentos Procon	
nterações & Re	espostas		
Escreva sua men	nsagem		
Nenhum anexo	o adicionado		
+ ADICIONAR	r ANEXO 5		
É permitido inclu	uir até 3 arquivos nos formatos	.pdf,.png,.jpeg,.jpg,.csv,.xlsx no limite de 9mb para cada arquivo	

Na aba Documentos Procon (**3**) aparecem os documentos emitidos pelo sistema, tais como Cartas de Informações Preliminares, Termos de abertura de Reclamações, Fichas de baixa, etc.

				Empresa Qualquer Ltda.	Solicitar autenticação
Atendimentos					
Detalhes da reclar	nação				
Detalhes	Interações & Respostas	Documentos Procon			
Documentos ATENDIM Carta CIP 28/06/20	Procon MENTO CIP - 35.001.003.21.8 21 11:17	017997			Ŧ
				Recu:	ar Responder

Respondendo à Reclamação

Em todas as abas, no final das telas, há duas opções:

- Responder;
- Recusar.

Também em todas as telas podem ser acessados os Termos de uso (6), que são as regras de utilização e privacidade do sistema.

	2	
		Recusar Responder
Prodesp - Tecnologia da Informação	6 Termos de uso	Suporte: ligue (11) 3824-7116
	© 2020 - Procon SP Secretaria da Justiça e Cidadar	ia
		-

Responder

Ao clicar em Responder, abre-se uma janela para a inserção da resposta por escrito com, no mínimo, 50 caracteres e até três anexos de documentos digitais, em formato pdf de até 9Mb. Basta preencher, anexar os arquivos e clicar em enviar.

Responder atendimento		
Resposta *		
		h
1024 caracteres restantes		
Anexos (até 3)		
Nenhum anexo adicionado		
+ ADICIONAR ANEXO		
É permitido incluir até 3 arquivos nos formatos .pdf no limite d arquivo	le 9mb para	cada
	Cancelar	Enviar

É muito importante que o fornecedor envie uma resposta, clara, completa, em linguagem simples e acessível, isto é, sem muitos termos técnicos.

Entrar em contato com o(a) consumidor(a), inclusive, é altamente recomendável, pois

assim pode-se ter certeza de que a resposta é compreensível para ele(a).

A falta de respostas do fornecedor pode implicar a abertura de processo administrativo sancionatório e as consequências legais, como aplicação de multa, com base no artigo 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor:

"§ 4° Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial."

Recusar

Recusar uma reclamação <u>é um ato excepcional</u>, somente utilizável se o(a) consumidor(a) violar os Termos de uso do sistema, em especial dos itens constantes no artigo 15.

Recusar atendimento	
Justificativa da recusa *	
Reclamação em Duplicidade	•
Justificativa do fornecedor *	
Esta reclamação já está tramitando no protocolo XYZ/2021, logo, o consumidor violou o artigo 15.5 dos Termos de Uso.	
908 caracteres restantes	11
Anexo	
Nenhum anexo adicionado	
+ ADICIONAR ANEXO	
É permitido incluir até 1 arquivos nos formatos .pdf no limite de 9mb para cada arquivo	
Cancelar	ar

Ao solicitar a recusa, o fornecedor deverá preencher um formulário justificando o pedido objetivamente, conforme o exemplo ao lado.

O pedido de recusa será, então, analisado por um especialista da Fundação Procon-SP, que poderá deferir ou não o pedido. Durante a análise, o prazo de dez dias para resposta

do fornecedor ficará suspenso e, caso o pedido seja negado, será retomado a partir do dia da suspensão.

Quaisquer abusos no uso de recusas, será analisado e a empresa poderá sofrer as sanções previstas em lei.

Processo Administrativo

Um processo administrativo é a sequência de uma reclamação que não foi resolvida, segue um trâmite mais formal e menos automatizado que as reclamações, não pode ser recusado, pode exigir uma audiência de conciliação e, no final, é fundamentado por um manifestação técnica.

Os resultados dos processos administrativos são publicados anualmente no site oficial da Fundação Procon-SP e integram o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, uma exigência legal do Código de Defesa do Consumidor.

Esses dados estão acessíveis ao público em geral e podem servir de parâmetro para avaliação das empresas no mercado de consumo, assim como os cadastros positivos e negativos o são para os consumidores.

Respondendo com um código de acesso

Basta utilizar o mesmo código de acesso recebido na notificação da reclamação. A tela exibida será quase idêntica a da Reclamação, mas com o título Detalhes do processo administrativo. O procedimento de resposta é o mesmo descrito anteriormente.

			Delta Ltda. Solicitar autenticação
Atendimentos			
Detalhes do processo adm	inistrativo		
Detalhes Interaçi	ões & Respostas Documentos Procon		
Protocolo 5018117/2021	Data da solicitação 01/07/2021	Status TNF - Aguardando resposta do consumidor	Prazo de atendimento 29/10/2021
		Λ	- /

Solicitar autenticação

O acesso por código é vinculado a uma única reclamação, não sendo possível, por exemplo, que o fornecedor obtenha informações sobre outras reclamações contra a empresa, faça pesquisas e use filtros.

Para requerer autenticação da empresa no sistema, o fornecedor deve clicar no link Solicitar autenticação (4) tanto na fase de reclamação quanto na de processo administrativo.

				Empresa Qualquer Ltda.	Solicitar autenticação 4
Atendimentos					
Detalhes da reclar	nação				
Detalhes	Interações & Respostas Do	cumentos Procon			
Protocolo	Data da s	olicitação	Status	Prazo de atendime	nto
5017997/2021	28/06/20	21	Aguardando resposta do fornecedor	29/06/2021	

Aparecerá, então, uma ficha cadastral para ser preenchida e documentos da empresa, do representante legal e do administrador do sistema anexados. Esse administrador poderá criar outros usuários administradores e atendentes, conforme a necessidade da empresa. Clique em enviar.

				ABCXYZ Ltda.	Solicitar autenticação
× Ficha cadastral - PJ					
Dados principais					
CNPJ 89.474.221/0001-05					
Razão social *				Nome fantasia	
ABCXYZ Ltda.				ABCXYZ	
Data de constituição *		Setor de atividade *		Inscricao estadual	
08/06/2021	Ē	Comércio	•	782.100.000.723	
				•	

Podem ser anexados até oito documentos digitais, em formato pdf, com, no máximo, 9Mb.

A solicitação de autenticação será analisada por um auditor de cadastro e poderá ser aprovada ou não.

Em caso de reprovação, a empresa receberá uma mensagem, por e-mail, informando o motivo, como no exemplo a seguir:

Prezado Fornecedor, Sua solicitação de autenticação foi reprovada pela equipe Procon! Com a seguinte justificativa: "Não aprovado. Faltando documentos" Atenciosamente Equipe Procon.

Em caso de aprovação, tanto a empresa quanto o administrador receberão mensagens informando a aprovação e a senha provisória para acesso, semelhantes aos exemplos a seguir:

Prezado Fornecedor, Sua solicitação de autenticação foi aprovada pela equipe Procon! Agora você é um fornecedor autenticado para módulo Atendimento. Fique atento, pois em breve o administrador indicado na solicitação irá receber um e-mail com as instruções para o primeiro acesso no portal do fornecedor! Atenciosamente Equipe Procon.

Prezado Carlos Gardel. Sua senha para primeiro acesso é: BB!zxc Esta senha é Valida até: 30-06-2021 02:28 Esta senha deve ser redefinida em seu primeiro acesso ao portal. Link de acesso: https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/ Atenciosamente Equipe Procon.

Agora basta o administrador acessar o sistema utilizando a senha provisória recebida no e-mail.

O endereço de acesso ao sistema é: https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/

Sistema Integrado Procon Secretaria de Justiça e Cidadania	
 ▲ Possui um usuário? Entre com o email ou CPF/CNPJ sem pontuação Email ou CPF/CNPJ Gadastre seu usuário Landarda Esqueci minha senha 	
Autenticação >	
Termos de Uso	

Após o login, serão apresentados os Termos de uso para leitura e aceite. Clique em concordo para prosseguir.

5. 1. O fornecedor deve se cadastrar, acessando o Portal no recurso: [cadastre seu usuário].

5. 2. Ou utilizando o código de acesso informado na Reclamação e usando o recurso [Autenticação].

6. Através do Sistema, os fornecedores poderão:

6. 1. Acompanhar o andamento das reclamações;

 Acessar dados, tais como: número do protocolo, prazo de atendimento, situação atual e inteiro teor;

Cancelar

Concordo

Então troque a senha provisória por uma nova que deve ter, no mínimo, seis caracteres, sendo pelo menos, uma letra maiúscula, uma minúscula, um número e um caractere especial. Clique em Alterar senha.

É necessário redefinir sua senha	
Senha atual temporária *	
Nova senha *	
Confirmação de nova senha *	
А	lterar senha

Solicitar autenticação sem um código de acesso

O código de acesso é enviado toda vez que é feita uma reclamação contra um fornecedor que ainda não está autenticado no sistema. Entretanto é possível solicitar autenticação antes do login no Portal do Fornecedor, clicando no link Autenticação no canto inferior direito da tela. O processo é exatamente o mesmo que já foi explicado.

Possui um usuário? Entre com o email ou CPF/CNPJ Email ou CPF/CNPJ Senha Entr Cadastre seu usuário	I sem pontuação ar Esqueci minha senha	₽ Possui um código de Qual tipo de código de acesso ○ Reclamação ○ Fiscal	acesso? você possui? Ização	
			Autenticação 🗲	

Acesso por Login - usuário e senha

Todo fornecedor que tiver o pedido de autenticação aprovado, receberá um login de administrador composto por usuário (CPF ou e-mail) e senha.

O endereço de acesso ao sistema é: https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/

•	
	
Possui um usuário?	
	Leom portugoão
entre com o email ou CPF/CNP	o sem pontuação
Email ou CPF/CNPJ	
Senha	
o cinita	
Ent	ror
	101
Cadastra seu usuário	Ecqueci minha cenha
Gauastie seu usuallo	Loqueer mining Semid

Esqueceu a senha?

Caso esqueça a senha, terá que recadastra-la. Clique em Esqueci minha senha, insira o CPF ou e-mail e clique em Solicitar um código de acesso.



Sistema Integrado Procon Secretaria de Justiça e Cidadania

Recuperação de senha

CPF ou email *

zcyi@nezzart.com

Solicitar um código de acesso 🄶

Já possuo um código de acesso

Voltar para o login

Depois escolha a forma para receber o código de acesso provisório. Pode ser por SMS para o número de celular ou pelo e-mail cadastrados.

Sistema Integrado Procon Secretaria de Justiça e Cidadania
 zcyj*****t.com 99999****99
Selecione o tipo de envio
Voltar

Então insira o código de acesso recebido e clique em continuar.

Sistema Integrado Procon Secretaria de Justiça e Cidadania	
Utilizar código de acesso	
Cpf ou Email: zcyi@nezzart.com Código de acesso *	-
Continuar →	
Voltar	

A seguir insira a nova senha duas vezes e clique em alterar senha. Deverá aparecer uma mensagem de confirmação.



Sistema Integrado Procon Secretaria de Justiça e Cidadania

Utilizar código de acesso

Cpf ou Email: zcyi@nezzart.com

Código de acesso: A1p17X8

Nova senha *

Confirmação de nova senha *

Alterar senha

Sua senha foi alterada.



Voltar

Portal do fornecedor

Fornecedores autenticados têm acesso ao portal do fornecedor, semelhante a tela a seguir:

Sec	Sistema Integrado Procor cretaria de Justiça e Cidada	nia			4	ta Ltda
Atendimentos	Usuários					
Atendimentos				3	Beta Ltda	•
Reclamações	Processos administrativos					
					5 🕞 Exportar para	CSV
Filtrar por proto	colo, código FA ou CPF do consumido	r				
Data de solicitaçã	io	Data de envio		Situação		
//	Ē	//	Ē	Selecione		•
Protocolo	Consumidor	Data da solicitação 🗸		Situação	Prazo de atendimento	
5018059/2021	Gilberto Freire 982.101.660-00	30/06/2021		Aguardando resposta do fornecedor	01/07/2021	
5018058/2021	Gilberto Freire 982.101.660-00	30/06/2021		Aguardando manifestação do consumidor	12/07/2021	8
5018049/2021	Gilberto Freire 982.101.660-00	29/06/2021		Pendente de análise de retorno	12/07/2021	
5018047/2021	Gilberto Freire 982.101.660-00	29/06/2021		Recusado pelo fornecedor	30/06/2021	
5018046/2021	Gilberto Freire 982.101.660-00	29/06/2021		Aguardando manifestação do consumidor	12/07/2021	
5018028/2021	Gilberto Freire 982.101.660-00	29/06/2021		Baixado	12/07/2021	

Há duas abas: Reclamações (1) e Processos Administrativos (2). Na aba Reclamações estão as informações dos atendimentos de 1ª fase, que são uma primeira tentativa de acordo entre as partes. Na aba Processos Administrativos estão todos os atendimentos de 2ª fase.

Em ambas as fases os fornecedores são notificados para responder às demandas dos reclamantes, sendo que, na segunda fase poderá haver audiência conciliatória presencial ou online, segundo as características de cada reclamação. As informações sobre a situação dos atendimentos e prazos podem ser vistas na tela inicial de cada aba e os demais detalhes estão acessíveis clicando-se no número do protocolo (6) ou no ícone do lado direito de cada linha (7).

Usuários avançados podem preferir baixar uma planilha em formato CSV com todos os dados dessas telas, clicando no link Exportar para CSV (**5**).

No ícone de uma engrenagem no alto a direita (4), pode-se atualizar o cadastro: troca de senha, e-mail e telefone.

	\$ -
Carlos Gardel B	Meu cadastro
Beta Ltda	Minhas Solicitações de Vínculo
	Sair

Caso o usuário tenha perfil de acesso vinculado a várias empresas, pode altera-las na caixa de seleção (**3**), permitindo acompanhar as reclamações e processos administrativos de várias empresas com um único login.

Detalhes dos atendimentos

Ao clicar em algum protocolo, tanto de reclamações quanto de processos administrativos, serão exibidas as telas de detalhes correspondentes.

Como já visto anteriormente, há três abas de detalhes: (1) Detalhes, (2) Interações & Respostas e (3) Documentos Procon.



Na aba (1) Detalhes constam todos os dados inseridos pelo(a) consumidor(a), como o relato da reclamação, documentos digitalizados e dados de contato.

Em todas as abas, no final da página, há o botão para o fornecedor enviar a resposta. Entretanto, o botão/opção de recusa só existe na 1ª fase - reclamações.

Na aba (2) Interações & Respostas é possível a interação entre o fornecedor e o(a) consumidor(a) como em um aplicativo de mensagens. Sugere-se o uso da interação ou outra forma de contato com os reclamantes, como telefone ou e-mail, antes de enviar a resposta, de modo a aumentar o nível de esclarecimento e as chances de um acordo.

Para enviar uma interação, basta escrever a mensagem no campo em branco (**a**) e clicar na seta azul do lado direito (**b**). É possível anexar (**c**) até três documentos digitais de até 9Mb cada, limitado aos seguintes tipos: pdf, png, jpeg, jpg, csv e xlsx. As mensagens são exibidas em ordem cronológica inversa - as mais recente primeiro (**d**).



A aba (**3**) Documentos Procon dá acesso aos documentos criados pelo sistema, tais como os termos de abertura da CIP - Carta de Informações Preliminares (1ª fase), abertura da Reclamação e Termo de Notificação - TNF (2ª fase), CAT - Manifestação Técnica e Ficha de baixa.

Para baixar os documentos, basta clicar na seta azul a direita de cada um deles, conforme a imagem a seguir:

Doc	umentos Procon	
e	Ficha de baixa 30/06/2021 12:36	Ŧ
e	CAT: 35.001.003.21.5018027 CAT 30/06/2021 12:34	Ŧ
e	TNF: 35.001.003.21.5018027 TNF 29/06/2021 17:26	Ŧ
e	ATENDIMENTO CIP - 35.001.003.21.5018027 Carta CIP 29/06/2021 17:25	ŧ
e	Reclamação 29/06/2021 17:25	Ŧ

Responder

Ao clicar em Responder, no final das abas de detalhes, tanto de reclamações quanto de processos administrativos, abre-se uma janela para a inserção da resposta por escrito com, no mínimo, 50 caracteres e até três anexos de documentos digitais, em formato pdf de até 9Mb. Basta preencher, anexar os arquivos e clicar em enviar.

Responder atendimento		
Resposta *		
		11
1024 caracteres restantes		
Anexos (até 3)		
Nenhum anexo adicionado		
+ ADICIONAR ANEXO		
É permitido incluir até 3 arquivos nos formatos .pdf no limite arquivo	e de 9mb para c	ada
	Cancelar	Enviar

É muito importante que o fornecedor envie uma resposta, clara, completa, em linguagem simples e acessível, isto é, sem muitos termos técnicos.

Entrar em contato com o(a) reclamante, inclusive, é altamente recomendável, pois

assim pode-se ter certeza de que a resposta é compreensível para ele(a).

A falta de respostas do fornecedor pode implicar a abertura de processo administrativo sancionatório e as consequências legais, como aplicação de multa, com base no artigo 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor:

"§ 4° Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial."

Recusar

Recusar uma reclamação <u>é um ato excepcional</u>, somente utilizável se o(a) reclamante violar aos Termos de uso do sistema, em especial dos itens constantes do artigo 15. <u>Não é possível recusar um processo administrativo.</u>

Recusar atendimento
Justificativa da recusa *
Reclamação em Duplicidade 👻
Justificativa do fornecedor *
Esta reclamação já está tramitando no protocolo XYZ/2021, logo, o consumidor violou o artigo 15.5 dos Termos de Uso.
908 caracteres restantes
Anexo
Nenhum anexo adicionado
+ ADICIONAR ANEXO
É permitido incluir até 1 arquivos nos formatos .pdf no limite de 9mb para cada arquivo
Cancelar Enviar

Ao solicitar a recusa, o fornecedor deverá preencher um formulário justificando o pedido objetivamente, conforme o exemplo ao lado.

O pedido de recusa será, então, analisado por um especialista da Fundação Procon-SP, que poderá deferir ou não o pedido. Durante a análise, o prazo de dez dias para resposta

do fornecedor ficará suspenso-e, caso o pedido seja negado, será retomado a partir do dia da suspensão.

Quaisquer abusos no uso de recusas, será analisado e a empresa poderá sofrer as sanções previstas em lei.

Audiências conciliatórias

Na 2ª fase dos atendimentos, que são os Processos Administrativos, caso haja disponibilidade do(a) consumidor(a) e pertinência processual, poderá ser marcada audiência conciliatória entre as partes, mediada por um especialista ou conciliador da Fundação Procon-SP.

As audiências poderão ser presenciais, em um dos postos de atendimento, ou online, através do aplicativo Microsoft Teams. Fornecedores e consumidores receberão avisos por e-mail e nos portais, com a data, hora, local da audiência presencial ou link da audiência online.

Cadastrando novos usuários

Ao se autenticar, o fornecedor cadastrará o seu usuário administrador. Esse usuário poderá criar outros usuários, conforme a necessidade da empresa, utilizando o link usuários no menu superior.

				Carlos Gardel Beta Ltda
Atendimentos	Usuários			
Atendimentos				Beta Ltda 🗸
Reclamações	Processos administrativos			
				F Exportar para csv
Filtrar por protocolo,	código FA ou CPF do consumidor			
Data de solicitação		Data de envio	Situação	
//	ίπ.	//	Selecione	*



Há duas opções de perfis de usuários:

- Atendentes: respondem reclamações e processos administrativos, interagem com os consumidores e extraem informações do sistema.
- Administradores: além das atividades dos atendentes, podem criar outros usuários, inclusive outros administradores, editar perfis e vinculá-los a empresas do mesmo grupo econômico.

Clicando em um dos perfis, será exibida uma nova tela, com os usuários já existentes e, no canto superior direito, um link para acrescentar um novo usuário.

						Carlos Garde	el Beta Ltda	
Atendimentos Atendentes	Usuários					+ Novo	atendente	
Filtrar por dados do at	endente ou do forn	necedor						
Atendente			Forneced	pres				
Nenhum item encontrad	0.							
					Resultados por pagina: 20	0 - 0	$\langle \rangle$	
Prodesp - Tecnologia da Infor	mação		Termos de l	021	Suporte: <u>cadastro.fo</u>	rnecedor@pi	rocon.sp.gov.br	
© 2020 - Procon SP Secretaria da Justiça e Cidadania								
						Carlos Garc	lel Beta Ltda	
Atendimentos	Usuários							
Usuários administrativos					+ Novo usuário			
Filtrar Filtrar por perfil, dados do usuário ou fornecedor								
Nome	CPF	Email	Celular	Fornecedor	Perfil			
Carlos Gardel	772.211.140-80	zcyi@nezzart.com	(99) 99999-9999	Beta Ltda 14.931.695/0001-30	Adminstrador - Aten	limento	/ 1	

Para criar um novo usuário, insira o número do CPF e complete o cadastro. Caso o CPF já exista na base, o cadastro poderá já vir com algum preeenchimento.

Atendimentos	Usuários				
× Vincular atendente					
CPF					
← Voltar					
Prodesp - Tecnologia da Informa	ção	Termos de uso	Suporte: <u>cadastro.fornecedor@procon.sp.gov.br</u>		
© 2020 - Procon SP Secretaria da Justiça e Cidadania					

Carlos Gardel | Beta Ltda

Não se esqueça de vincular o usuário à empresa. No exemplo a seguir foi selecionada a empresa fictícia Beta Ltda. Clique em Gravar.

× Vincular atendente		
CPF		
092.489.700-79		
Informações do usuário		
Nome completo		
Nono nono		
Email	Celular	
nono@nono.com.br	(99) 99999-9999	
Vincular aos fornecedores		
Beta Ltda 14.931.695/0001-30		
← Voltar		Gravar

Na tela de usuários atendentes, será incluído o novo usuário na lista.

		Carlos Gardel	Beta Ltda		
Atendimentos Usuários					
Atendentes		+ Novo ate	endente		
Filtrar por dados do atendente ou do forne	cedor				
Atendente	Fornecedores				
Nono nono nono 092.489.700-79	Beta Ltda 14.931.695/0001-30		/		
		Resultados por pagina: 20 1 - 1 de 1	< >		
Prodesp - Tecnologia da Informação	Termos de uso	Suporte: <u>cadastro.fornecedor@proc</u> u	<u>on.sp.gov.br</u>		
© 2020 - Procon SP Secretaria da Justiça e Cidadania					

O sistema gerará uma mensagem de e-mail para o novo usuário, com uma senha provisória para o primeiro acesso, semelhante a imagem a seguir.

:

PROCON - ACESSO AO PORTAL DO FORNECEDOR

PROCON - HM Dynamics <hm.dynamics@procon.sp.gov.br> to: Nono nona nona <dhys@kmdt.cm> received 3 minutes ago

Prezado Nono nona nona. Sua senha para primeiro acesso é: kk6nkW Esta senha é Valida até: 02-07-2021 05:46 Esta senha deve ser redefinida em seu primeiro acesso ao portal. Link de acesso: https://fornecedor2.procon.sp.gov.br/ Atenciosamente Equipe Procon.

‹··>

Bastará o usuário acessar o endereço de Internet indicado e fazer o login com a senha provisória, aceitar os termos de uso e trocar a

senha, que deve ter, no mínimo, seis caracteres, sendo pelo menos, uma letra maiúscula, uma minúscula, um número e um caractere especial. Clique em Alterar senha.

O procedimento é o mesmo para os usuários administradores.