

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR COORDENAÇÃO  
GERAL DO SINDEC



# Manual do Consumidor

## Sumário

1-Introdução.....	3
2- Informações de acesso .....	4
2.1- Página de login .....	5
2.2- Esqueceu a senha? .....	6
3- Criando uma nova senha.....	7
4- Criando um novo usuário.....	8
5 - Registrando dúvidas.....	10
5.1- Consultas dúvidas/orientações .....	11
6- Consultar as demandas registradas .....	12
6.1- Reclamações.....	13
6.2- CIP Impressa.....	14
6.3- CIP Eletrônica .....	15
6.4- Atendimento preliminar .....	16
7- Alterando dados pessoais .....	17
7.1- Alterar Senha .....	17



## 1- Introdução

O que é Consulta Web Consumidor?

A consulta web é um recurso para o consumidor que deseja acompanhar o andamento online das demandas registradas junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor.

O sistema permite o acompanhamento dos atendimentos que foram registrados no Procon, sendo eles, CIPs- Cartas de Informações Preliminares (impressas ou eletrônicas), atendimento preliminar e reclamações, por meio do link disponibilizado pelo Procon em seu site, há inclusão também dos parâmetros de busca, acesso aos documentos gerados, anexados, os trâmites do processo, prazos e respostas dos fornecedores, a decisão do Procon, entre outros.

Essa ferramenta também pode ser utilizada para registrar alguma dúvida ou orientação na área de defesa do consumidor e obter a resposta online.

Observação: Recomendamos a utilização dos seguintes navegadores (Browser): **Firefox, Chrome ou opera**, para melhor desempenho do sistema.

## 2- Informações de acesso

O acesso se dá por meio do CPF do Consumidor cadastrado na base de dados do Procon, caso contrário ele não terá acesso.

Os campos devem ser selecionados e preenchidos corretamente, sob pena de não conseguir acessar a informação desejada.

Observação: O CPF constará na base de dados do Sindec quando informado pelo Consumidor no momento do atendimento em um posto do Procon, caso não tenha realizado nenhum atendimento é necessário criar um **novo usuário**.

No menu clique na opção **Acesso do consumidor**, em seguida clique na opção **Acessar a Área do Consumidor** para ser direcionado a página de login



**Sindec**  
**Consulta**

INÍCIO      ACESSO DO CONSUMIDOR      ACESSO DO FORNECEDOR

Prezado(a) consumidor(a),

Aqui você poderá acompanhar de forma online suas reclamações abertas na unidade do Procon em que foram feitas.

Para isso, você deverá obrigatoriamente possuir o **número do seu CPF**, além de um **endereço eletrônico (e-mail) válido**.

Caso não possua um cadastro válido no Procon de sua região, você poderá criar um novo usuário para acesso.

[Acessar a Área do Consumidor](#)      [Não possui usuário? Crie um novo](#)

**\* Todo e qualquer problema com suas as reclamações e cadastro, procure o Procon em que fora feita a reclamação.**

Figura 1: Página de acesso do consumidor

## 2.1- Página de login

- 1 – Escolha a localidade onde o atendimento foi realizado.
- 2 - Insira o CPF do consumidor e a senha.
- 3 - Clique no quadrado de **validação** para validar o acesso, em seguida clique na opção **entrar**.



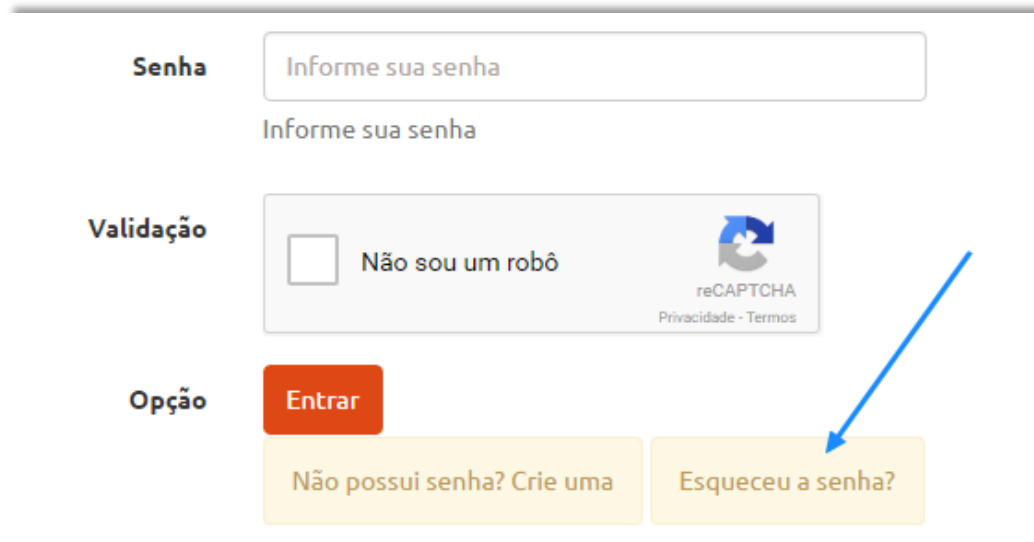
The screenshot shows the 'Acesso do Consumidor' (Consumer Access) page. At the top, there are three navigation tabs: 'INÍCIO', 'ACESSO DO CONSUMIDOR', and 'ACESSO DO FORNECEDOR'. Below the tabs, the page title is 'Acesso do Consumidor'. The main content area is divided into sections:

- Procon:** A dropdown menu is set to 'Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará', marked with a blue circle '1'.
- Informe o Procon desejado:** A sub-section header.
- CPF:** A text input field with the placeholder 'Informe o seu CPF cadastrado', marked with a blue circle '2'.
- Senha:** A text input field with the placeholder 'Informe sua senha', marked with a blue circle '2'.
- Validação:** A section containing a checkbox labeled 'Não sou um robô' and a reCAPTCHA widget, marked with a blue circle '3'.
- Opção:** A red 'Entrar' button, and two yellow buttons: 'Não possui senha? Crie uma' and 'Esqueceu a senha?'.

Figura 2: Página de login

## 2.2- Esqueceu a senha?

O link **Esqueceu a senha** apresentado na figura 3, permite que seja recuperada a senha de usuários. Ao acessar o link, será exibida a imagem abaixo (Figura 4).

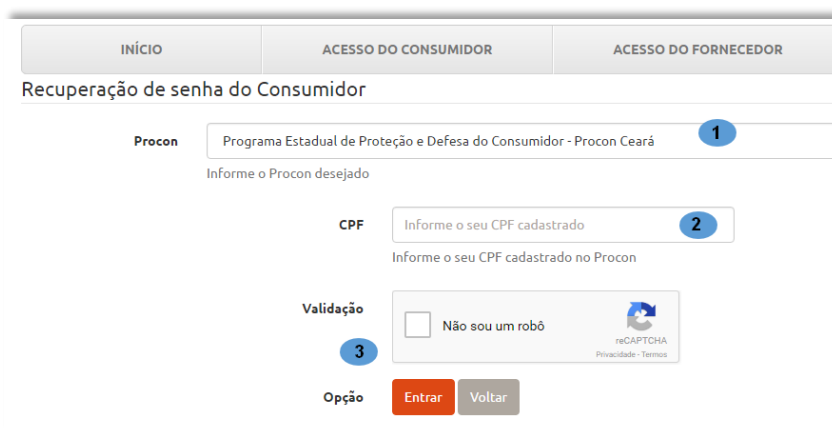


A imagem mostra uma interface de usuário para a recuperação de senha. Ela contém três seções principais: 'Senha', 'Validação' e 'Opção'. Na seção 'Senha', há um campo de entrada com o placeholder 'Informe sua senha' e o texto 'Informe sua senha' abaixo dele. A seção 'Validação' inclui um formulário reCAPTCHA com o texto 'Não sou um robô' e o logo 'reCAPTCHA Privacidade - Termos'. Na seção 'Opção', há um botão laranja 'Entrar' e dois botões amarelos: 'Não possui senha? Crie uma' e 'Esqueceu a senha?'. Uma seta azul aponta para o botão 'Esqueceu a senha?'.

Figura 3: Tela para definir nova senha

- 1 – Escolha a localidade onde o atendimento foi realizado.
- 2 - Insira o CPF do consumidor
- 3 - Clique no quadrado de **validação** para validar o acesso, em seguida clique na opção **entrar**.

**Observação: As instruções para redefinição da senha serão enviadas para o E-mail informado no cadastro.**



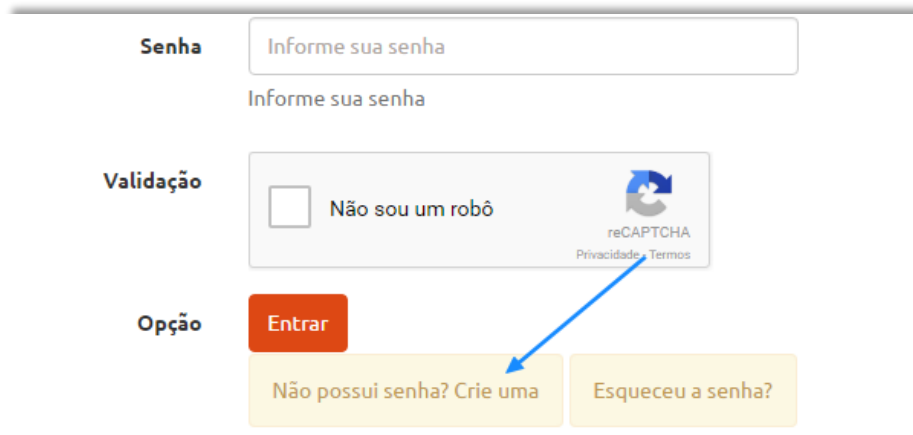
A imagem mostra a tela de recuperação de senha do consumidor. No topo, há uma barra de navegação com 'INÍCIO', 'ACESSO DO CONSUMIDOR' e 'ACESSO DO FORNECEDOR'. Abaixo, o título é 'Recuperação de senha do Consumidor'. O formulário contém: um campo 'Procon' com o valor 'Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará' e um número '1' em um círculo azul; um campo 'CPF' com o placeholder 'Informe o seu CPF cadastrado' e um número '2' em um círculo azul; uma seção 'Validação' com o texto 'Informe o seu CPF cadastrado no Procon', um formulário reCAPTCHA com o texto 'Não sou um robô' e o logo 'reCAPTCHA Privacidade - Termos', e um número '3' em um círculo azul; e uma seção 'Opção' com botões 'Entrar' (laranja) e 'Voltar' (cinza).

Figura 4: Tela para redefinir nova senha

### 3- Criando uma nova senha

Para aqueles consumidores que não possuem a senha, pois só foram cadastrados no Procon, é possível criar uma nova senha.

Clique na opção: **“Não possui senha? Crie uma”**



A imagem mostra uma interface de usuário para a criação de uma nova senha. Ela contém os seguintes elementos:

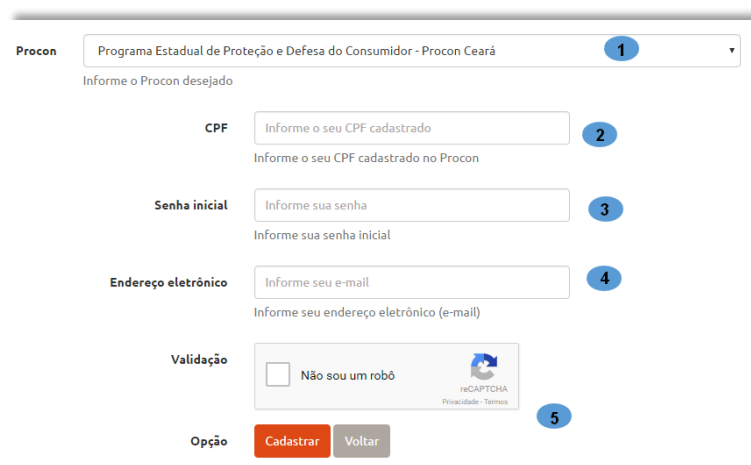
- Senha:** Um campo de entrada com o placeholder "Informe sua senha".
- Validação:** Um formulário reCAPTCHA com o texto "Não sou um robô" e um botão de recarga. Abaixo dele, há links para "Privacidade" e "Termos".
- Opção:** Um botão laranja "Entrar" e dois botões amarelos: "Não possui senha? Crie uma" e "Esqueceu a senha?". Uma seta azul aponta do reCAPTCHA para o botão "Não possui senha? Crie uma".

Figura 5: Tela para criar nova senha

- 1 – Selecione o Procon desejado
- 2 – Insira o número do CPF
- 3- Digite a senha inicial
- 4- Informe o E-mail cadastrado
- 5- Clique no quadrado de **validação** para validar o acesso, em seguida clique na opção **entrar**

**As instruções para criação da senha serão enviadas para o E-mail informado no cadastro.**

Observação: Caso tenha esquecido o E-mail, entre em contato com o Procon.



A imagem mostra a tela de validação para a criação de uma nova senha. Ela contém os seguintes elementos:

- Procon:** Um menu suspenso com o texto "Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará" e um ícone de seta para baixo. Um círculo azul com o número "1" está ao lado.
- CPF:** Um campo de entrada com o placeholder "Informe o seu CPF cadastrado". Um círculo azul com o número "2" está ao lado.
- Senha inicial:** Um campo de entrada com o placeholder "Informe sua senha". Um círculo azul com o número "3" está ao lado.
- Endereço eletrônico:** Um campo de entrada com o placeholder "Informe seu e-mail". Um círculo azul com o número "4" está ao lado.
- Validação:** Um formulário reCAPTCHA com o texto "Não sou um robô" e um botão de recarga. Um círculo azul com o número "5" está ao lado.
- Opção:** Dois botões: "Cadastrar" (laranja) e "Voltar" (cinza).

Figura 6: Tela para validar nova senha

#### 4- Criando um novo usuário

Caso não possua um cadastro válido no Procon de sua região, o consumidor poderá criar um **novo usuário** para acesso. Lembrando que o CPF e o E-mail eletrônico são obrigatórios para o cadastro. Se não possuir CPF, entre em contato com o Procon. Os consumidores que não possuem E-mail, devem cadastrar um novo para prosseguir com o cadastro.

Clique no Menu: Acesso do consumidor e em seguida na opção “**Não possui usuário? Crie um novo.**”

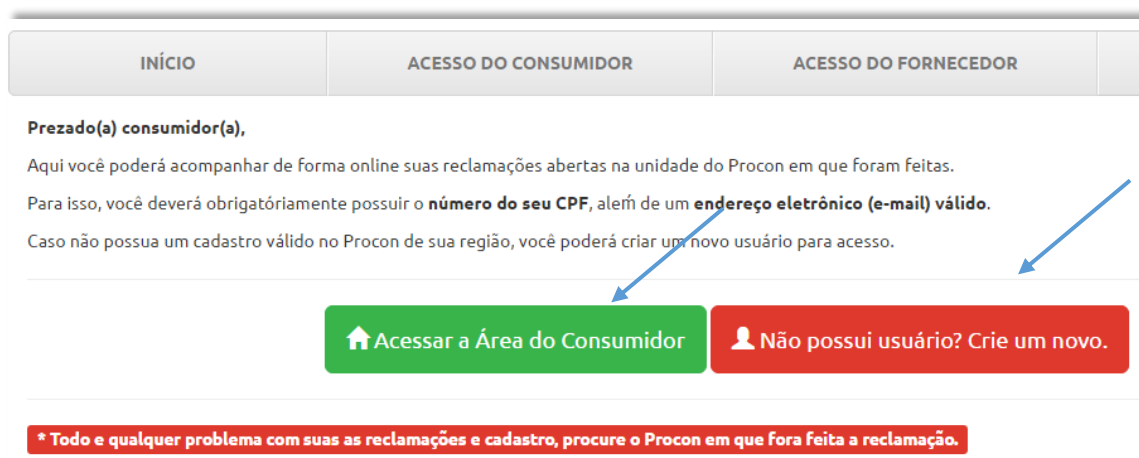


Figura 7: Tela para criar novo usuário

Na tela de cadastro, preencha os dados pessoais solicitados e clique em “**confirmar**”, é de extrema importância que todos os dados sejam verdadeiros e atuais, para facilitar a comunicação entre o Procon com o consumidor. Segue o formulário que deverá ser preenchido no sistema.



## Criar novo usuário


Procon	Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará		
	Informe o Procon desejado		
Nome	Informe seu nome		
	Informe o seu nome		
CPF	Informe o número do seu CPF	dd/mm/aaaa	Estado civil
	Informe o número do seu CPF	Informe a data de nasc.	Informe o Estado civil
RG	Informe o número do seu RG	Orgão Exp.	Selecione a UF
	Informe o número do seu RG	Informe o Orgão Exp.	Informe a UF
Email	Informe seu email	Selecione	
	Informe o seu email	Informe o sexo	
Endereço	Informe seu endereço		Nº
	Informe o seu endereço		Número
Complemento	Informe complemento do endereço		Informe o CEP
	Informe complemento do endereço		Informe o CEP
UF	Selecione a UF		
	Informe a UF		
Telefone	DDD	Telefone	
	DDD	Telefone	
Possui alguma deficiência física?	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não		
Senha de acesso	Informe sua senha		
	Informe sua senha inicial		
Validação	<input type="checkbox"/> Não sou um robô  reCAPTCHA Privacidade - Termos		
	<input type="button" value="Criar usuário"/> <input type="button" value="Voltar"/>		

Figura 8: Tela de cadastro

**Observação: Uma mensagem automática será enviada para o E-mail cadastrado com um link para validar o acesso ao sistema.**

## 5 - Registrando dúvidas

Caso o consumidor possua alguma dúvida: procure orientação na área de defesa do consumidor, registrando a dúvida na opção **ATENDIMENTO/Registrar**, segue instruções:

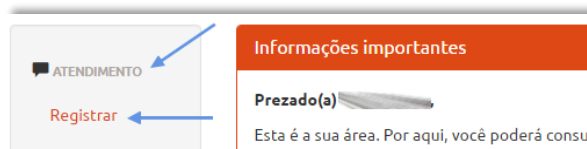
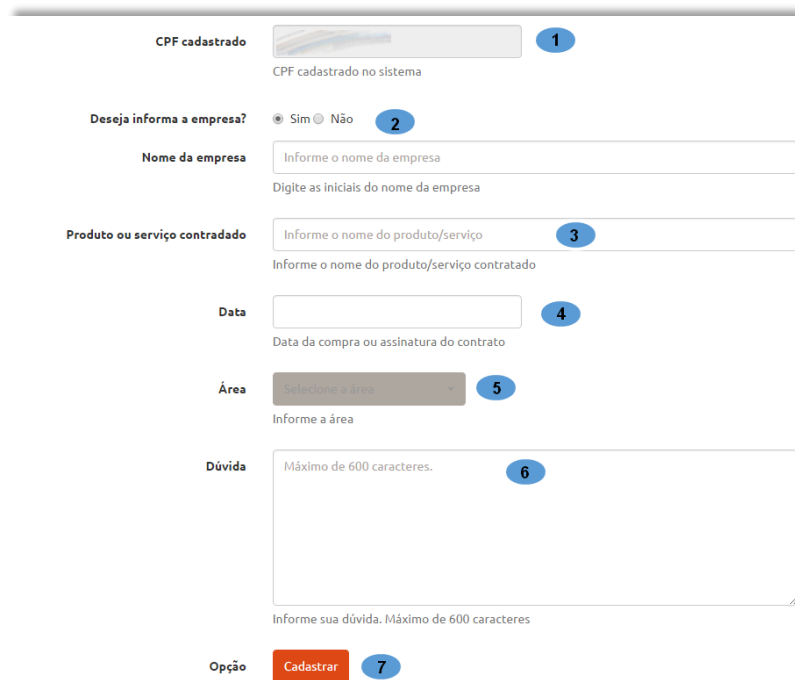


Figura 9: Menu para registrar dúvidas

- 1- O campo CPF é preenchido automaticamente, conforme cadastrado no sistema.
- 2- Escolha se deseja informar o nome da empresa ou não, no caso de sim, digite o nome da empresa.
- 3- Digite o nome do produto ou serviço adquirido da empresa em questão.
- 4- Digite a data que adquiriu o produto ou assinou o contrato. **Exemplo: 25/11/20016**
- 5- Selecione de que área a empresa pertence.
- 6- Nesse campo digite sua dúvida com até 600 caracteres.
- 7- Clique na opção cadastrar e a dúvida será enviada ao Procon.



CPF cadastrado: [campo preenchido] 1  
CPF cadastrado no sistema

Deseja informar a empresa?  Sim  Não 2

Nome da empresa: [campo] 2  
Informe o nome da empresa  
Digite as iniciais do nome da empresa

Produto ou serviço contratado: [campo] 3  
Informe o nome do produto/serviço  
Informe o nome do produto/serviço contratado

Data: [campo] 4  
Data da compra ou assinatura do contrato

Área: [dropdown menu] 5  
Informe a área

Dúvida: [campo de texto] 6  
Máximo de 600 caracteres.  
Informe sua dúvida. Máximo de 600 caracteres

Opção: [Botão Cadastrar] 7

Figura 10: Tela de envio de dúvidas

**Observação:** O sistema disponibiliza a opção de informar o nome da empresa ou não. (Item 2 da figura 10)

Segue exemplo de uma situação que deve informar o nome da empresa:

**“Suspeito ter adquirido/consumido alimento deteriorado. Posso registrar uma queixa no Procon?”**

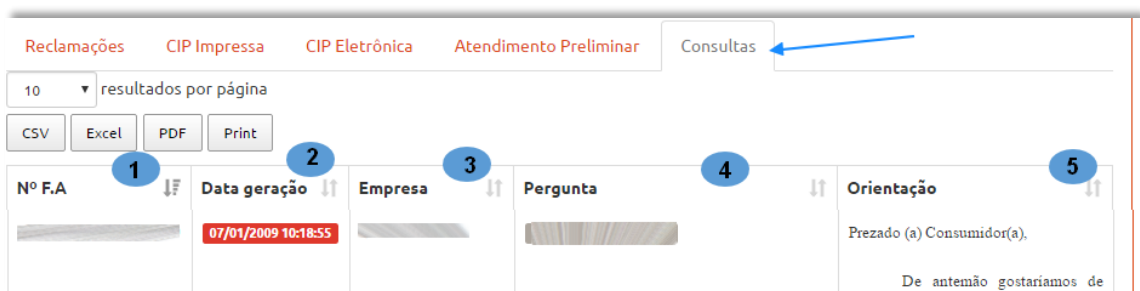
Segue exemplo de quando não tenho necessidade de informar o nome da empresa:

**"Se compro o produto em uma loja de uma grande rede, posso fazer a troca em outra unidade?"**

### 5.1- Consultas dúvidas/orientações

As dúvidas e orientações registradas pelos consumidores, ficam visíveis através da aba Consultas, sendo possível visualizar a data que foram geradas e a resposta do Procon. Segue exemplo abaixo:

- 1- Verifique o número do seu atendimento gerado no dia que cadastrou a dúvida em questão.
- 2- Acompanhe a data que a dúvida/orientação foi registrada
- 3- Nome da empresa, caso tenha sido informada
- 4- Nesse campo o consumidor visualiza o texto da sua dúvida/orientação registrada
- 5- No campo orientação, o consumidor visualiza a resposta do Procon



Nº F.A.	Data geração	Empresa	Pergunta	Orientação
	07/01/2009 10:18:55			Prezado (a) Consumidor(a), De antemão gostaríamos de

Figura 11:Tela para consultar dúvidas registradas

## 6- Consultar as demandas registradas

Para os consumidores que desejam acompanhar seus atendimentos realizados no posto do Procon e até mesmo suas dúvidas/orientações feitas pelo sistema, é necessário clicar no menu **MINHAS RECLAMAÇÕES/Listar**, o consumidor deve indicar qual o tipo de atendimento realizado no Procon, escolhendo uma das opções: CIP Eletrônica, CIP impressa, Reclamações, Atendimento preliminar e consultas. Se houver algum registro, o sistema listará, conforme figura abaixo, com todos os dados do atendimento. Também é possível verificar anexos pertinentes as reclamações que contém informações adicionais clicando em detalhes.

**Observação: Esses atendimentos são chamados de F.A**

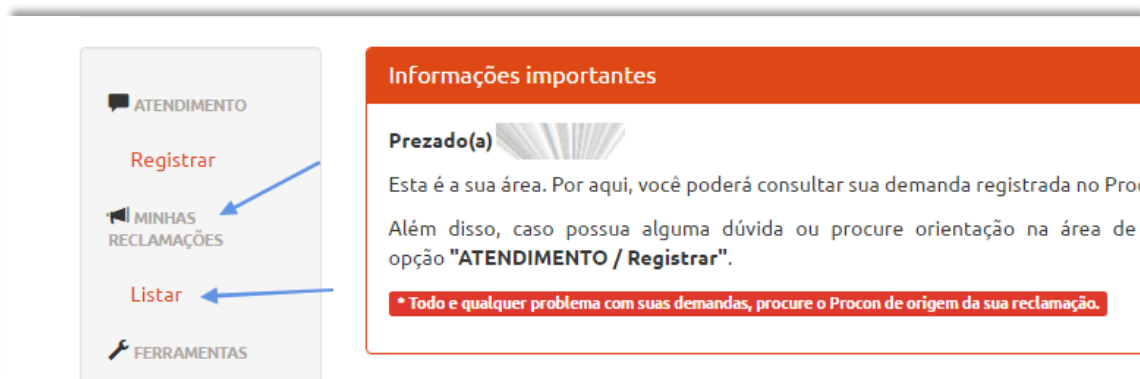


Figura 12:Tela para consultar as demandas registradas

Caso o consumidor deseje **salvar/imprimir** seus registros de atendimento, deve escolher um dos formatos disponíveis pelo sistema, sendo eles: **CSV, EXCEL, PDF** e para impressão **PRINT**. Ao clicar no formato escolhido o sistema gera o download automaticamente. Segue figura.

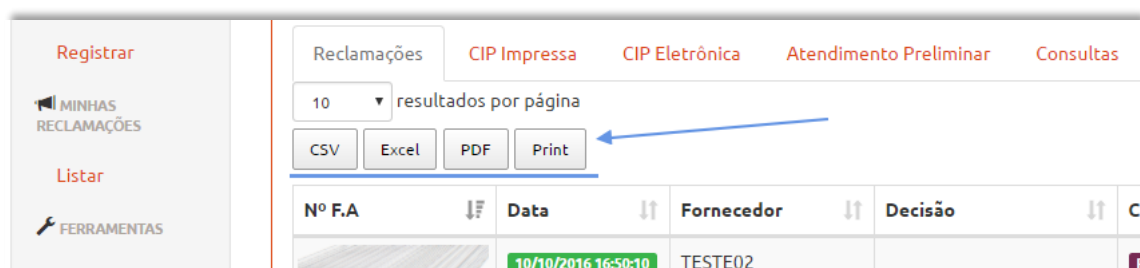


Figura 13:Tela para salvar/imprimir arquivos

## 6.1- Reclamações

Abertura de reclamação é um dos tipos de atendimento do **Sindec**, é utilizado a critério do órgão de Defesa do Consumidor para demandas de relação de consumo cuja urgência, gravidade ou maior complexidade exigir uma intervenção mais efetiva por parte do Procon.

Clique na aba **Reclamações**:

- 1- Verifique o número do seu atendimento gerado no Procon.
- 2- Acompanhe a data que o atendimento foi realizado.
- 3- Nome do fornecedor registrado no atendimento.
- 4- O campo Decisão mostra o parecer do conciliador em relação ao fornecedor e refere-se ao desfecho do processo administrativo no sistema.
- 5- Na classificação o consumidor acompanha o andamento da sua reclamação
- 6- Clicando na opção “detalhes” o consumidor tem acesso aos anexos, o dia que o fornecedor foi notificado, aos tramites e sobre as mudanças no seu processo



N° F.A. 1	Data 2	Fornecedor 3	Decisão 4	Classificação 5	Opção 6
	10/10/2016 16:50:10	TESTE02		Reclamação em Andamento	Detalhes
	03/09/2015 11:59:36		Fundamentada Atendida	Reclamação arquivada	Detalhes
	13/01/2016 15:09:47			Reclamação em Andamento	Detalhes

Figura 14: Tela de reclamações

## 6.2- CIP Impressa

Neste tipo de atendimento, o Procon emite uma carta endereçada ao fornecedor, que pode ter duas finalidades:

Intervir naquele conflito, com vistas a sua resolução mais célere, de modo a atender o problema experimentado pelo consumidor; ou

Requerer informações, esclarecimentos, cópia de contratos, planilha de débitos ou quaisquer outros dados e/ou documentos que permitam o esclarecimento sobre uma conduta que potencialmente repercute em prejuízo aos direitos do consumidor.

- 1- Verifique o número do seu atendimento gerado no Procon.
- 2- Acompanhe a data que o atendimento foi realizado.
- 3- Nome do fornecedor registrado no atendimento.
- 4- Esse campo mostra o prazo que a empresa terá para responder a CIP
- 5- O campo resultado mostra o status da CIP, classificação atribuída pelo Procon considerando a resposta enviada/inserida ou não pelo fornecedor
- 6- Aqui o consumidor consegue visualizar seu relato junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as CIPS que contém informações adicionais, clicando em detalhes



N° F.A.	Data geração	Fornecedor	Prazo de resposta	Resultado	Opção
	10/10/2016 10:58:27	TESTE02	20/10/2016 00:00:00	Reclamação	Detalhes
N° F.A.	Data geração	Fornecedor	Prazo de resposta	Resultado	Opção

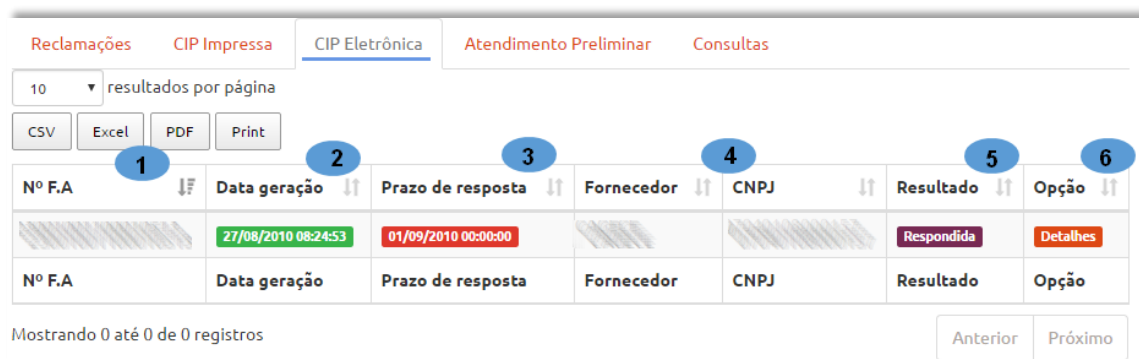
Figura 15: Tela CIP Impressa

### 6.3- CIP Eletrônica

A CIP também pode ser encaminhada eletronicamente, ou seja, a CIP Eletrônica consiste na ferramenta com a característica de que a comunicação com fornecedor se dá totalmente de forma eletrônica sem a impressão ou remessa física da carta.

Com a ativação desta ferramenta, tão logo a carta seja respondida eletronicamente pelo fornecedor, ela é automaticamente disponibilizada no sistema, sendo possível a sua visualização pelo Procon e pelo consumidor.

- 1- Verifique o número do seu atendimento gerado no Procon.
- 2- Acompanhe a data que o atendimento foi realizado.
- 3- Esse campo mostra o prazo que a empresa terá para responder a CIP
- 4- O consumidor pode visualizar os dados do fornecedor, sendo eles: Nomes e CNPJ
- 5- O campo resultado mostra o status da CIP, classificação atribuída pelo Procon considerando a resposta enviada/inserida ou não pelo fornecedor
- 6- Aqui o consumidor consegue visualizar seu relato junto ao técnico do Procon no momento do atendimento, veja também que é possível verificar anexos pertinentes as CIPS que contém informações adicionais clicando em detalhes



Reclamações CIP Impressa **CIP Eletrônica** Atendimento Preliminar Consultas

10 resultados por página

CSV Excel PDF Print

Nº F.A	Data geração	Prazo de resposta	Fornecedor	CNPJ	Resultado	Opção
	27/08/2010 08:24:53	01/09/2010 00:00:00			Respondida	Detalhes
Nº F.A	Data geração	Prazo de resposta	Fornecedor	CNPJ	Resultado	Opção

Mostrando 0 até 0 de 0 registros

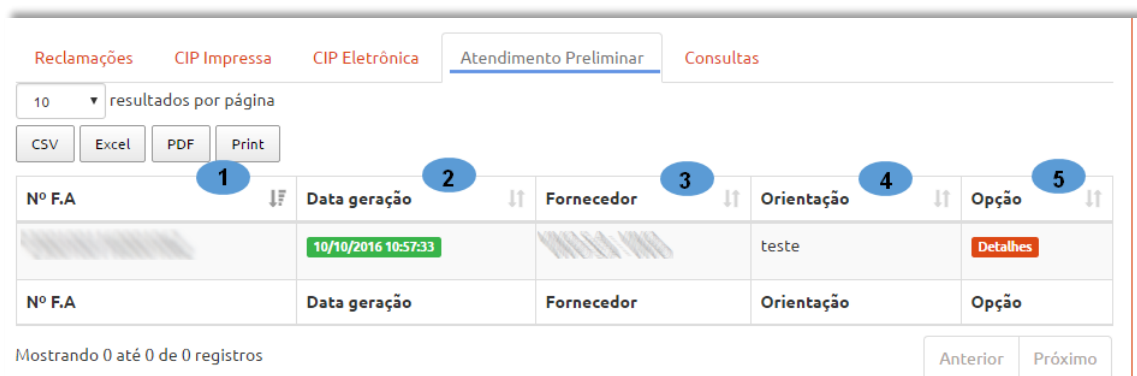
Anterior Próximo

Figura 16: Tela CIP Eletrônica

## 6.4- Atendimento preliminar

Em inúmeras situações, do dia a dia do setor de atendimento, o Procon consegue solucionar a demanda do consumidor por meio de uma ligação telefônica para o fornecedor. O tipo de atendimento aplicável para estes casos é o Atendimento Preliminar. Assim, neste tipo de atendimento, o Procon intervém junto ao fornecedor por telefone obtendo acordo.

- 1- Verifique o número do seu atendimento gerado no Procon.
- 2- Acompanhe a data que o atendimento foi realizado.
- 3- Nome do fornecedor informado no atendimento
- 4- Nesse campo o consumidor visualiza a orientação informada pelo Procon, considerando a resposta do fornecedor.
- 5- Nessa opção o consumidor tem acesso aos seus anexos gerados no dia do atendimento.



Reclamações CIP Impressa CIP Eletrônica **Atendimento Preliminar** Consultas

10 resultados por página

CSV Excel PDF Print

N° F.A	Data geração	Fornecedor	Orientação	Opção
	10/10/2016 10:57:33		teste	<a href="#">Detalhes</a>
N° F.A	Data geração	Fornecedor	Orientação	Opção

Mostrando 0 até 0 de 0 registros

Anterior Próximo

Figura 17: Tela Atendimento preliminar



## 7- Alterando dados pessoais

Esse menu permite que o consumidor altere os dados informados anteriormente ou adicione caso esteja vazio. O formulário é o mesmo do cadastro (figura 8). Após realizar as alterações, clique em “**Atualizar dados**”

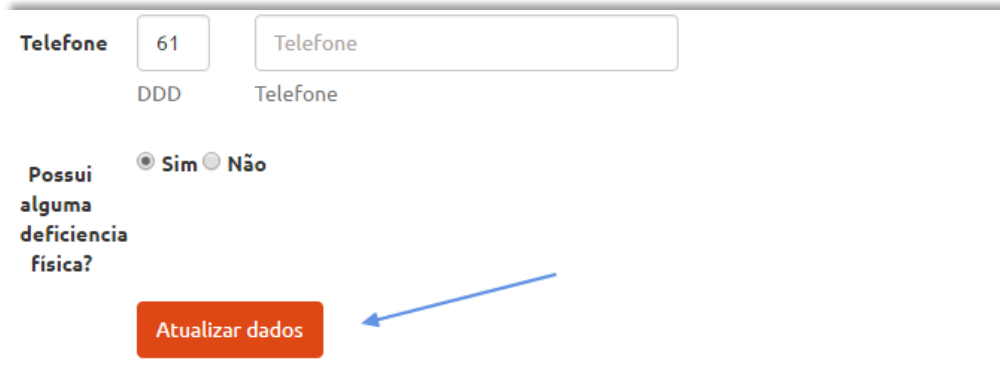


Figura 18: Tela atualizar dados

### 7.1- Alterar Senha

Caso deseje alterar sua senha, segue instruções abaixo:

- 1- O CPF é preenchido automaticamente, conforme informado no cadastro.
- 2- Informe a senha atual
- 3- Informe a nova senha
- 4- Confirme a nova senha digitando-a novamente
- 5- Clique na opção alterar

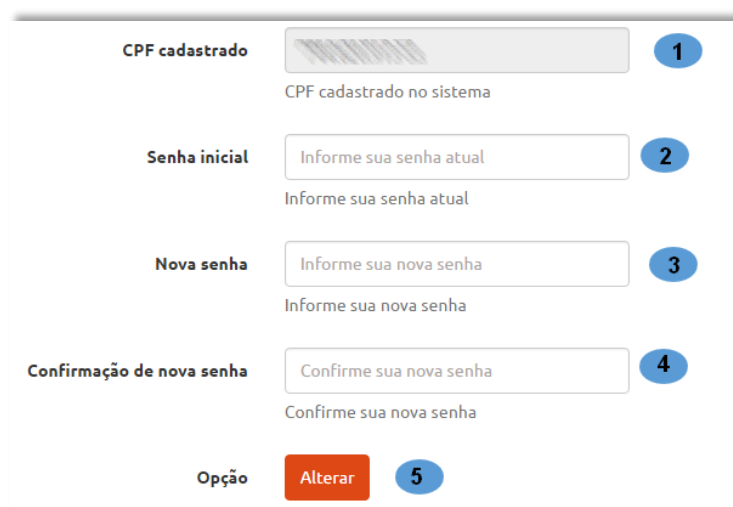


Figura 19: Tela para alterar senha