



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

| | |
|---------------------------------|----|
| 1 OBJETIVO | 1 |
| 2 ABRANGÊNCIA | 1 |
| 3 DOCUMENTOS RELACIONADOS | 1 |
| 4 DEFINIÇÕES | 1 |
| 5 PROCESSO | 1 |
| 6 REVISÃO | 12 |

1 OBJETIVO

Estabelecer os fluxos do serviço digital PROCON - Serviço de Defesa do Consumidor no sistema IPM.

2 ABRANGÊNCIA

Este documento será destinado aos servidores lotados no PROCON – Procuradoria Geral do Município.

3 DOCUMENTOS RELACIONADOS

-

4 DEFINIÇÕES

O Serviço de Defesa do Consumidor – PROCON além de ter o serviço presencial, também possui a opção de ser realizado de forma online através do autoatendimento. Desta forma, o fluxo de trabalho dos servidores do departamento do PROCON deverá ser conforme consta neste procedimento, quando houver a solicitação do consumidor de forma online.

5 PROCESSO

5.1 Descrição das atividade referente ao gerenciamento das solicitações do serviço digital do PROCON.

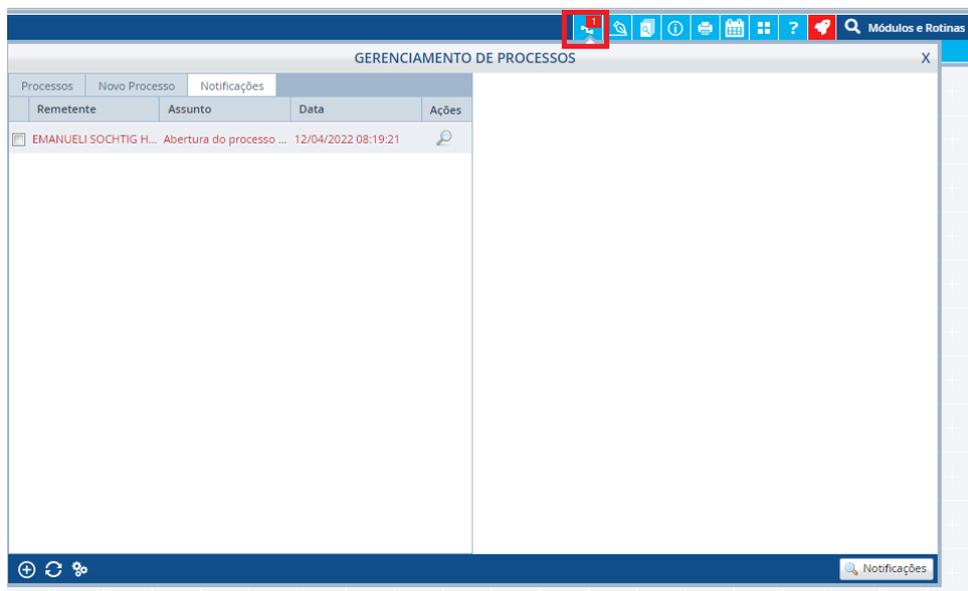
| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”

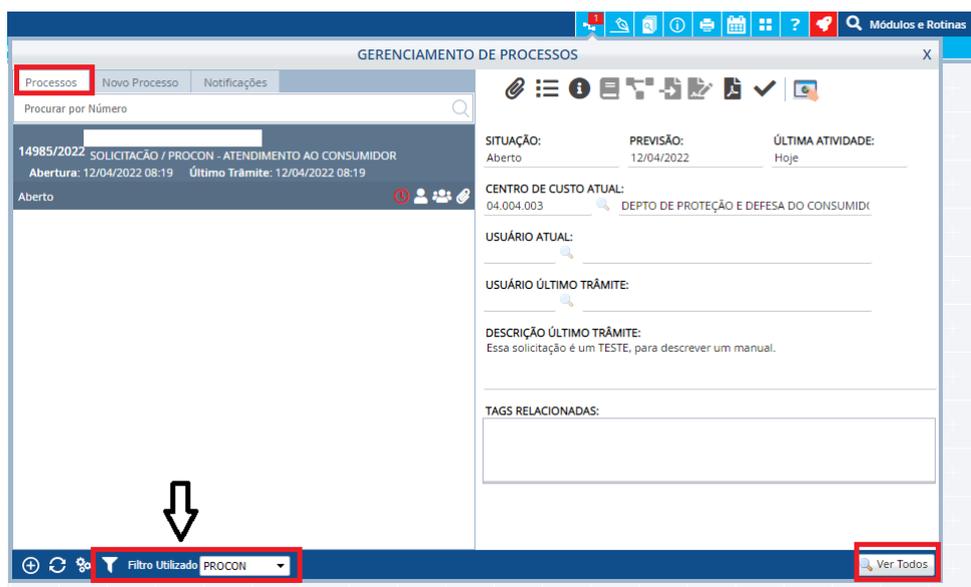


PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

a) O servidor deverá acessar o sistema Atende.Net para verificar as solicitações realizadas pelos consumidores. Ao abrir a tela do Atende.Net, sempre que chegar uma nova solicitação aparecerá uma notificação, conforme imagem abaixo:



b) Para gerenciar o processo, o servidor deverá clicar em “gerenciamento de processos”, onde aparece a notificação. Após clicar na notificação, irá abrir os processos de solicitações e deverá clicar em “processos”. Caso não seja possível visualizar os processos, o servidor pode alterar o filtro, selecionando o filtro “PROCON” indicado por uma seta na imagem abaixo. Após encontrado o processo o servidor deverá clicar no ícone “ver todos” no canto inferior direito para receber o processo e realizar os demais trâmites.



| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

c) Para gerenciar o processo deve-se selecionar o processo desejado. Poderá ser utilizado o filtro para encontrar um processo específico. Para pesquisar apenas os processos do PROCON, o servidor deverá selecionar no filtro a opção “Subassunto – Descrição” e digitar PROCON, após clicar em consultar.

Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]

Ano: 2022 Meu Usuário: Usuário Atual: Pesquisa por nome ou CPF/CNPJ

Bloco: Seleção o Bloco

Situação: Todos Situação da Taxa: Todos Possui Anexos: Todos

Possui Fluxo Relacionado: Todos Possui Etapas Atrasadas: Todos Tipo Assunto x Subassunto: Todos

Filtro: Subassunto - Descrição Contém PROCON Consultar

Novo Processo Código de Barras Movimento

Visualizar Readequação Workflow Finalização Manutenção Apensamento Atividades Taxas

| N... | Ano | Requerente Nome Razão | Último Tr... | Situa... | Abertura... | Assunto - Descr... | Subassunto - Descrição | Última A... | Indicativos |
|------|------|--------------------------|--------------|----------|-------------|--------------------|------------------------|-------------|-------------|
| 149 | 2022 | EMANUELI SOCHTIG HA | 12/04/202 | Aberto | 12/04/202 | SOLICITACÃO | PROCON - ATENDIMENT | Hoje | |

Página: 1 de 1 1 Linha Selecionada Padrão

d) Para receber o processo, deverá clicar em “movimento” e selecionar a opção “receber”.

Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]

Ano: 2022 Meu Usuário: Usuário Atual: Pesquisa por nome ou CPF/CNPJ

Bloco: Seleção o Bloco

Situação: Todos Situação da Taxa: Todos Possui Anexos: Todos

Possui Fluxo Relacionado: Todos Possui Etapas Atrasadas: Todos Tipo Assunto x Subassunto: Todos

Filtro: Subassunto - Descrição Contém PROCON Consultar

Novo Processo Código de Barras Movimento

Visualizar Readequação Workflow Receber Lote Receber

Tramitar Complementar Análise Transferência de Usuário Solicitações

Manutenção Apensamento Atividades Taxas

| N... | Ano | Requerente Nome Razão | Último Tr... | Situa... | Abertura... | Assunto - Descr... | Subassunto - Descrição | Última A... | Indicativos |
|------|------|--------------------------|--------------|----------|-------------|--------------------|------------------------|-------------|-------------|
| 149 | 2022 | EMANUELI SOCHTIG HA | 12/04/202 | Aberto | 12/04/202 | SOLICITACÃO | PROCON - ATENDIMENT | Hoje | |

Página: 1 de 1 1 Linha Selecionada Padrão

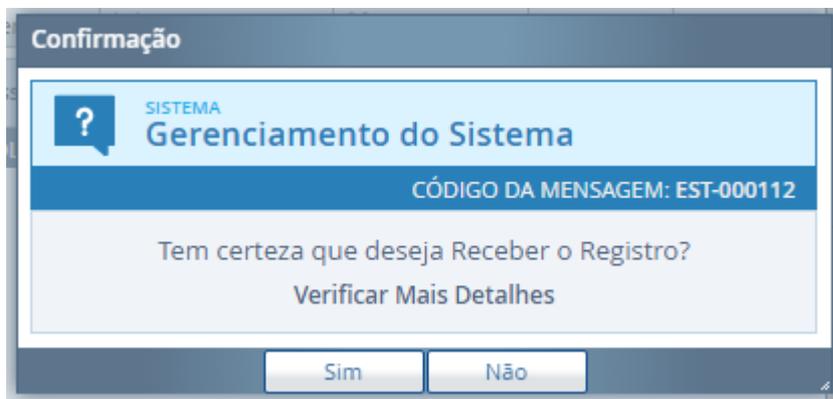
| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”

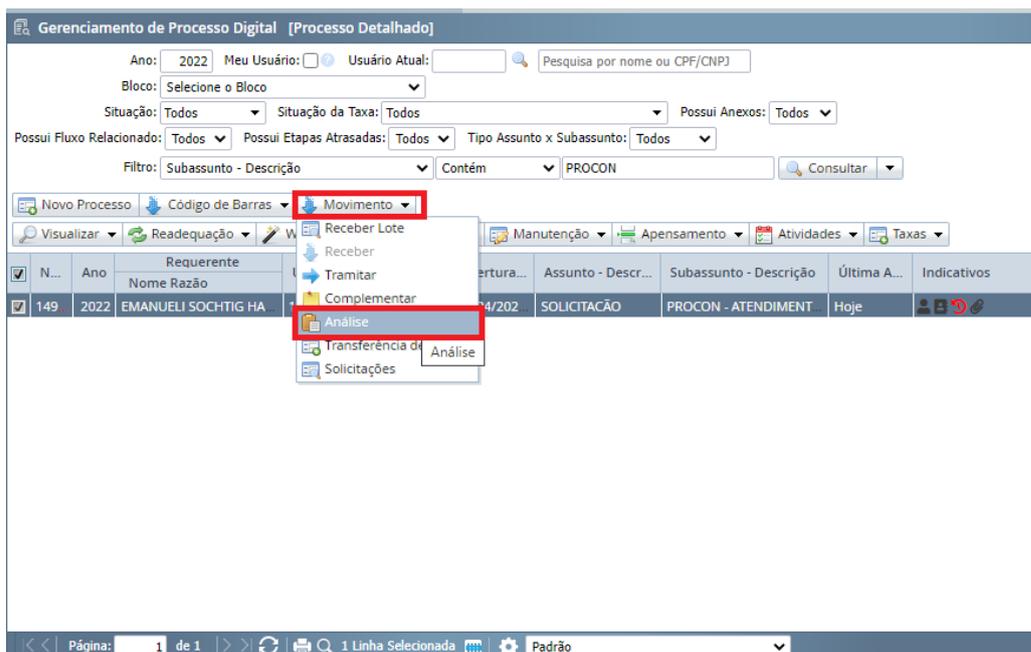


PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

e) Após clicar em receber aparecerá uma mensagem de confirmação de recebimento do processo, clicar em “sim”.



f) Após realizar o recebimento do processo, o servidor deverá fazer a análise do mesmo. Para fazer a análise deverá clicar em “movimento” e selecionar a opção “Análise”.



| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

g) Em seguida abrirá uma tela com as informações da solicitação. Nesta tela terá a opção de analisar os dados referente ao Atendimento ao Consumidor, e também, a opção de Confirmar os dados do Reclamante. Após realizar a análise o servidor deverá clicar em confirmar.

Analisar

312-Atendimento ao Consumidor | 313-Confirmar dados do Reclamante

Tipo de Serviço:: Reclamação sobre Serviços

Nome da Reclamada:: TESTE DO SERVIÇO

CPF ou CNPJ da Reclamada:: 55.035.010/0001-54

Nome do Atendente:: Nome da pessoa que lhe atendeu na empresa

Endereço do Estabelecimento:: Rua A

Confirmar | Limpar | Echar

Analisar

312-Atendimento ao Consumidor | 313-Confirmar dados do Reclamante

CPF ou CNPJ do Reclamante:

RG do Reclamante:

Telefone do Reclamante:: (55) 99627-8778

E-mail do Reclamante:: emanuelhartwig@santarosa.rs.gov.br

Endereço do Reclamante:: Av. Expedicionário Weber

Cidade:: Santa Rosa

Confirmar | Limpar | Echar

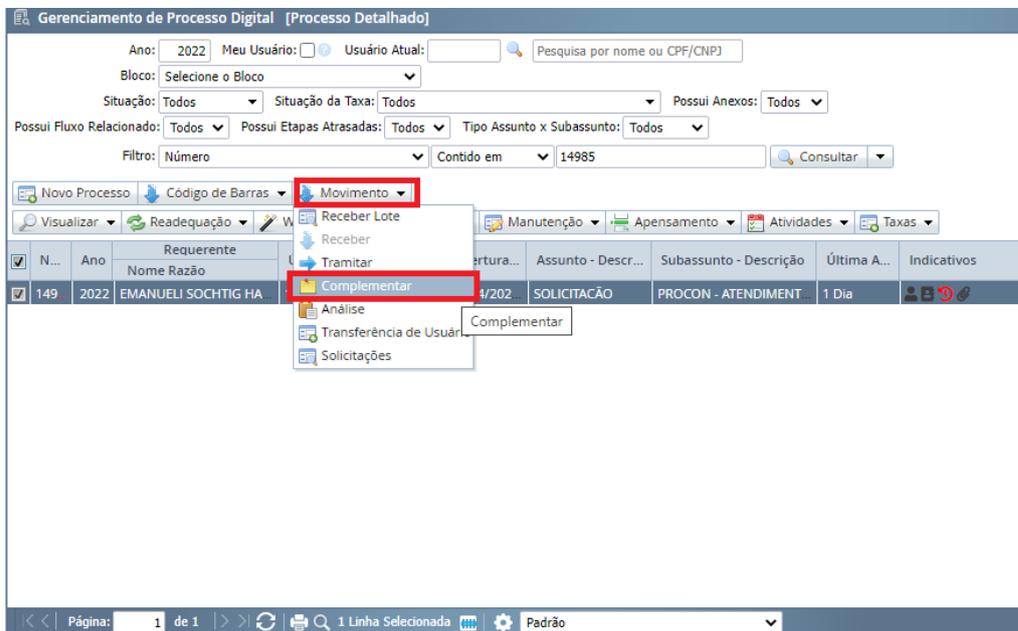
| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

h) Depois de ser realizada a análise, o servidor deverá complementar a solicitação. Para fazer a complementação deverá clicar em “movimento” e selecionar a opção “Complementar”.



i) Depois de selecionada a opção de Complementar irá abrir uma janela onde deverão ser colocadas as informações.

No quadro “complemento” o servidor colocará as complementações necessárias, de forma a complementar a solicitação seja acrescentando alguma informação ou colocando alguma observação.

Ao lado do quadro, possui o item “configurações” onde tem as opções de “Enviar Email” e “Disponível no Portal”. Quando selecionadas essas opções as informações relacionadas ao complemento serão disponibilizadas ao requerente (consumidor).

- Ao ser selecionada a opção “Enviar Email”, o requerente da solicitação receberá um aviso através do email cadastrado no momento em que fez a solicitação.
- Ao selecionar a opção “Disponível no Portal”, permite que o requerente acesse as informações quando for consultar a situação do processo no portal.

Também é possível anexar documentos na complementação. Para isso o servidor deve clicar em “Buscar” e selecionar o documento desejado. Caso seja necessário que o requerente tenha acesso a esse anexo, deverá ser selecionada a opção “Disponível Portal”.

Por fim, ao terminar de complementar o referido processo, o servidor deverá clicar em “Confirmar” para finalizar.

| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

Complementar Processo

Complementar

Processos

Número/Ano Processo: 14985 / 2022 Requerente: 1226479 EMANUELI SOCHTIG HARTWIG

Complemento:

Configurações:

Enviar Email: ?

Disponível no Portal:

Atenção:
O tamanho máximo para o upload de anexos é de 16MB

Anexar Documentos

Arquivos: Buscar

Disponível Portal:

Confirmar Limpar Fechar

j) Após confirmar aparecerá uma tela de impressão. Se desejar imprimir o arquivo deverá clicar em confirmar para gerar o PDF.

Imprimir/Exportar

Layout: Impressão Complemento - com AR - Sen ?

Tipo de Cabeçalho/Rodapé: Padrão IPM ?

Formato: PDF ?

Orientação: Padrão ?

Exibir em Fila de Impressão: ?

Agendar para a Data/Hora: 00/00/0000 00:00:00 ?

Salvar Fisicamente:

Enviar relatório por e-mail:

Abrir em Janela do Sistema: ?

Assinar ou Solicitar Assinatura: ?

Confirmar Limpar Fechar

k) O próximo passo é tramitar o processo para o centro de custo do PROCON. Para isso, é necessário clicar em “Movimento” e selecionar a opção “Tramitar”.

| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]

Ano: 2022 Meu Usuário:

Bloco:

Situação: Todos Situação da Taxa: Todos Possui Anexos: Todos

Possui Fluxo Relacionado: Todos Possui Etapas Atrasadas: Todos Tipo Assunto x Subassunto: Todos

Filtro: Subassunto - Descrição Contém PROCON Consultar

Novo Processo Código de Barras Movimento

Visualizar Readequação Reabertura Receber Lote Receber Manutenção Apensamento Atividades Taxas

| N... | Ano | Requerente Nome Razão | Assunto - Descr... | Subassunto - Descrição | Última A... | Indicativos |
|------|------|--------------------------|--------------------|------------------------|-------------|-------------|
| 149 | 2022 | EMANUELI SOCHTIG HA | SOLICITAÇÃO | PROCON - ATENDIMENT | Hoje | |

Página: 1 de 1 1 Linha Selecionada Padrão

1) Para fazer a tramitação deverá ser colocada uma observação, sendo este, um item obrigatório a ser preenchido para tramitar. Após deverá ser selecionado o centro de custo do PROCON, ao qual deseja-se encaminhar o processo. Preenchida todas as informações, o servidor deverá clicar em “confirmar”.

Movimentar Processo

Tramitar Trâmites

Número/Ano: 14985 / 2022

Requerente: 1226479 EMANUELI SOCHTIG HARTWIG

Centro Custo Atual: 04.004.003 DEPTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Observação: Encaminha-se ao PROCON para demais complementos

Informações de Destino

Tramitar Para: Centro de Custo

Centro de Custo: 2022 / 04.004.003 DEPTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMID

Atenção:
O tamanho máximo para o upload de anexos é de 16MB

Anexar Documentos

Arquivos: Buscar

Disponível Portal:

Arquivos: Buscar

Disponível Portal:

Confirmar Limpar Echar

| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”

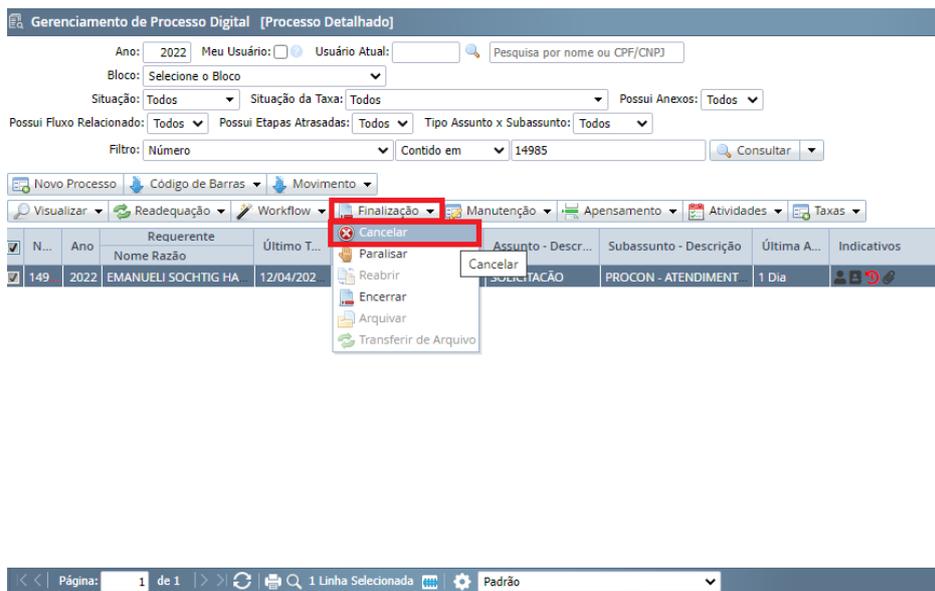


PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

5.2 Descrição das atividade referente a finalização das solicitações do serviço digital do PROCON

a) Caso ocorra uma situação em que o consumidor desista do processo ou resolva a situação, o processo poderá ser cancelado.

Para isso, o servidor deverá ir em gerenciamento de processos e localizar o processo a ser cancelado, selecioná-lo, clicar em “Finalização” e selecionar a opção “Cancelar”.



Em seguida deverão ser preenchidas as informações para fazer o cancelamento. A observação é um item obrigatório. Ao fazer o cancelamento deverá ser selecionada a opção “Arquivar Processo”, e a Localização Física deverá ser o PROCON.

Cancelar Processo

Número/Ano: 14985 / 2022

Requerente: 1226479 EMANUELI SOCHTIG HARTWIG

Observação:

Arquivar Processo:

Localização Física: 33 PROCON

Número da Caixa:

Número de Controle:

Número de Folhas:

| | |
|----|----------|
| | |
| lo | Aprovado |

salve vidas”

www.santarosa.rs.gov.br Fone (55) 3511-5100



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

b) Quando o processo for finalizado ele deverá ser encerrado. para encerrar um processo o servidor deverá ir em gerenciamento de processo, localizar o processo a ser encerrado e selecioná-lo, após clicar em “finalização” e selecionar a opção “encerrarr”.

Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]

Ano: 2022 Meu Usuário: [] Usuário Atual: [] Pesquisa por nome ou CPF/CNPJ

Bloco: Seleccione o Bloco

Situação: Todos Situação da Taxa: Todos Possui Anexos: Todos

Possui Fluxo Relacionado: Todos Possui Etapas Atrasadas: Todos Tipo Assunto x Subassunto: Todos

Filtro: Número Contido em 14985 Consultar

Novo Processo Código de Barras Movimento

Visualizar Readequação Workflow Finalização Manutenção Apensamento Atividades Taxas

| N... | Ano | Requerente | Nome Razão | Último T... | Assunto - Descr... | Subassunto - Descrição | Última A... | Indicativos |
|------|------|---------------------|------------|-------------|--------------------|------------------------|-------------|-------------|
| 149 | 2022 | EMANUELI SOCHTIG HA | | 12/04/202 | SOLICITAÇÃO | PROCON - ATENDIMENT | 1 Dia | |

Página: 1 de 1 1 Linha Selecionada Padrão

Em seguida deverão ser

preenchidas as informações para fazer o encerramento. Sendo obrigatório preencher o item “parecer”, onde deverá ser selecionada a situação da solicitação, por exemplo, se foi deferido ou indeferido. Ao fazer o encerramento, deverá ser selecionada a opção “Arquivar Processo”, e a Localização Física deverá ser o PROCON.

Encerrar Processo

Número/Ano: 14985 / 2022

Requerente: 1226479 EMANUELI SOCHTIG HARTWIG

Parecer: Deferido

Observação: TESTE FINALIZADO

Arquivar Processo:

Localização Física: 33 PROCON

Número da Caixa: []

Número de Controle: []

Número de Folhas: []

Confirmar Limpar Fechar

Aprovado

ve vidas”

antaresa.rs.gov.br Fone (55) 3511-5100



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

c) Caso seja necessário fazer a reabertura do processo, o servidor deverá ir em gerenciamento de processo, localizar o processo a ser reaberto e selecioná-lo, após clicar em “reabrir”.

Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]

Ano: 2022 Meu Usuário: Usuário Atual: Pesquisa por nome ou CPF/CNPJ

Bloco: Seleccione o Bloco

Situação: Arquivado Situação da Taxa: Todos Possui Anexos: Todos

Possui Fluxo Relacionado: Todos Possui Etapas Atrasadas: Todos Tipo Assunto x Subassunto: Todos

Filtro: Subassunto - Descrição Contém PROCON Consultar

Novo Processo Código de Barras Movimento

Visualizar Readequação Workflow Finalização Manutenção Apensamento Atividades Taxas

| N... | Ano | Requerente Nome Razão | Último T... | Assunto - Descr... | Subassunto - Descrição | Última A... | Indicativos |
|------|------|--------------------------|-------------|--------------------|------------------------|-------------|-------------|
| 149 | 2022 | EMANUELI SOCHTIG HA | 12/04/202 | SOLICITAÇÃO | PROCON - ATENDIMENT | Hoje | |

Página: 1 de 1 1 Linha Selecionada Padrão

| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”


PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor
6 REVISÃO

| Revisão | Item | Data |
|----------------|-------------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|-----------|----------|----------|
| | | |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”