

PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

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

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"

1



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:

				GERENCI	AMENTO
Processos	Novo Proces	so	Notificações		
Remeten	le	Ass	unto	Data	Ações
	SOCHTIG H	Aber	tura do processo .	12/04/2022 08:19:21	\mathcal{Q}
⊕ Ω %					
					<u> </u>

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.

	📲 💁 🗊 💮 🖶 🛗 🔡 ? 😴 🔍 Módulos e Rotinas
GERENCIAMENTO	DE PROCESSOS X
Processos Novo Processo Notificações	◎注の目であたなく国
Procurar por Número Q	
14985/2022 SOLICITAÇÃO / PROCON - ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR Abertura: 12/04/2022 08:19 Último Trâmite: 12/04/2022 08:19	SITUAÇÃO: PREVISÃO: ÚLTIMA ATIVIDADE: Aberto 12/04/2022 Hoje
Aberto C 🚨 🚢 🥔	04.004.003 GEPTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDO
	USUÁRIO ATUAL:
	Essa solicitação è um TESTE, para descrever um manual. TAGS RELACIONADAS:
T Filtro Utilizado PROCON	Ver Todos

Elaborado	Revisado	Aprovado



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: Selecione 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 V PROCON 🔍 Consultar 🔻
📴 Novo Processo 👌 Código de Barras 🔻 👵 Movimento 🔻
🔎 Visualizar 🔻 🤹 Readequação 👻 🧨 Workflow 👻 🛄 Finalização 👻 🧱 Manutenção 👻 🗮 Apensamento 👻 🛃 Atividades 👻 📴 Taxas 👻
N Ano Requerente Último Tr Situa Abertura Assunto - Descr Subassunto - Descrição Última A Indicativos
🛛 149 🛛 2022 🛛 EMANUELI SOCHTIG HA. 🕴 12/04/202 Aberto 👘 12/04/202 SOLICITAÇÃO 🔤 PROCON - ATENDIMENT Hoje 👘 🛔 🖼 😏 🔗
< < Página: 1 de 1 > > 🕃 🖶 Q, 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 Bloco: Selecione o Bloco	o: 🛛 💿 Usuário Atual: 🦳 🔍	Pesquisa por nome ou CPF/CNPJ	
Situação: Todos 💌 Sit	tuação da Taxa: Todos	▼ Possui Anexos: Todos 1	
Possui Fluxo Relacionado: Todos V Possui F	itanas Atrasadas: Todos 🗙 Tino Assun	to x Subassunto: Todos	•
Filtro: Subassunto - Descriça	io 🗸 Contem	V PROCON	onsultar 🔻
📰 Novo Processo 🍦 Código de Barras 🔻	👃 Movimento 👻		
🔎 Visualizar 👻 🤹 Readequação 👻 🧪	Receber Lote	nutenção 🔻 📇 Apensamento 👻 🚰 Atividad	des 🔻 📴 Taxas 👻
N Ano Requerente Nome Razão	Tramitar	Assunto - Descr Subassunto - Descrição	Última A Indicativos
2022 EMANUELI SOCHTIG HA 1	1 Complementar 04/202	SOLICITAÇÃO PROCON - ATENDIMENT	.Hoje 💄 🖪 🍞 🖉
	Transferência de Usuário		
	Solicitações		ľ
< < Página: 1 de 1 > > 📿	🖶 Q, 1 Linha Selecionada 🏢 🔅	Padrão 🗸 🗸	

Elaborado	Revisado	Aprovado

"Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas"

Av. Expedicionário Weber, 2983 – Santa Rosa/RS – <u>www.santarosa.rs.gov.br</u> Fone (55) 3511-5100



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

	Confirm	ação
5	?	SISTEMA Gerenciamento do Sistema
		CÓDIGO DA MENSAGEM: EST-000112
		Tem certeza que deseja Receber o Registro? Verificar Mais Detalhes
ļ		Sim Não

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".

🕄 Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]
Ano: 2022 Meu Usuário: O Usuário Atual: Pesquisa por nome ou CPF/CNP3 Bloco: Selecione o Bloco
Situação: Todos 🔹 Situação da Taxa: Todos 🔹 Irpo Assunto x Subassunto: Todos 👻 Possui Anexos: Todos 💙 Tipo Assunto x Subassunto: Todos 🔍
Filtro: Subassunto - Descrição 🗸 Contém V PROCON 🔍 Consultar 🔻
🔄 Novo Processo 🐌 Código de Barras 🔻 🎍 Movimento 🔹
Requerente Requerente Requerente Nome Razão + Tramitar Assunto - Descr Subassunto - Descrição Última A Indicativos
🔟 149 2022 EMANUELI SOCHTIG HA. 1 Complementar 4/202. SOLICITAÇÃO PROCON - ATENDIMENT. Hoje 🖹 🖱 🖉 🖉
En Transferència de Análise En Solicitações
< < Página: 1 de 1 >> 🔐 Q 1 Linha Selecionada 📖 🏟 Padrão 🗸 🗸

Elaborado	Revisado	Aprovado



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							$\Box \times$
312-Atendimento	ao Consumi	dor 313-Co	nfirmar dados do Reclamante	e			
Tipo d	de Serviço::	Reclamação sob	re Serviços			♥ (?)	
Nome da R/	eclamada::	TESTE DO SERVI	IÇO			0	
CPF ouCNPJ da P	Reclamada:	55.035.010/0001	1-54				
Nome do /	Atendente:	Nome da pessoa	que lhe atendeu na empresa			0	
Endereço do Estabel	lecimento::	Rua A					
4	_						
,							
<u>C</u> onfirmar	<u>L</u> impar	<u>F</u> echar					
Analisar 312-Atendimento CPF ou CNPJ do Rec RG do Re	ao Consumi clamante:	dor 313-Co	nfirmar dados do Reclamante	e			□× ^
Analisar 312-Atendimento CPF ou CNPJ do Rec RG do Re Telefone do Rec	ao Consumi clamante:: cclamante:: (5 clamante:: (5	dor 313-Co	nfirmar dados do Reclamante	e			□x ^
Analisar 312-Atendimento CPF ou CNPJ do Rec RG do Re Telefone do Rec E-mail do Rec	ao Consumi clamante:: clamante:: (5 clamante:: er	dor 313-Co 55) 99627-8778 manuelihartwig@	nfirmar dados do Reclamante P Psantarosa.rs.gov.br	ĉ			
Analisar 312-Atendimento CPF ou CNPJ do Rec RG do Re Telefone do Rec E-mail do Rec Endereço do Rec	ao Consumi clamante:: cclamante:: clamante:: (5 clamante:: er clamante:: An	dor 313-Co 55) 99627-8778 manuelihartwig@ v. Expedicionário	nfirmar dados do Reclamante	ĉ			
Analisar 312-Atendimento CPF ou CNPJ do Rec RG do Re Telefone do Rec E-mail do Rec Endereço do Rec	ao Consumi clamante: clamate: c	dor 313-Co 55) 99627-8778 manuelihartwig@ v. Expedicionário anta Rosa	nfirmar dados do Reclamante	2			
Analisar Italian Attendimento CPF ou CNPJ do Rec RG do Re Telefone do Rec E-mail do Rec Endereço do Rec	ao Consumi clamante: clamante: clamante: clamante: clamante: A Cidade: S	dor 313-Co 55) 99627-8778 manuelihartwig@ v. Expedicionário anta Rosa	nfirmar dados do Reclamante	2			

Elaborado	Revisado	Aprovado



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".

🗟 Gerenciamento de Processo Digital [f	Processo Detalhado]				
Ano: 2022 Meu Usuário:	: 🗌 🕘 Usuário Atual:	Resquisa por nome o	ou CPF/CNPJ		
Bloco: Selecione o Bloco	~			_	
Situação: Todos 🔻 Situ	Jação da Taxa: Todos		Possui Anexos: Todos	•	
Possui Fluxo Relacionado: Todos 🗸 Possui Eta	apas Atrasadas: Todos 🖌 Tip	o Assunto x Subassunto: Todo	os 🗸		
Filtro: Número	✓ Contido	em 🗸 14985	🔍 Co	nsultar 🔻	
📆 Novo Processo 🍦 Código de Barras 🔻	🐌 Movimento 👻				
🔎 Visualizar 👻 🤣 Readequação 👻 🧨 W	Receber Lote	🧊 Manutenção 👻 📇 Ape	ensamento 👻 🚰 Atividad	les 🔻 📆 Ta:	kas 🔻
N Ano Requerente U	Tramitar	rtura Assunto - Descr	Subassunto - Descrição	Última A	Indicativos
🗾 149 2022 EMANUELI SOCHTIG HA	🛅 Complementar	4/202 SOLICITACÃO	PROCON - ATENDIMENT	1 Dia	289 0
	Anălise	omplementar			
< < Página: 1 de 1 > > 📿 t	🖶 🔍 1 Linha Selecionada 🏢	Padrão	~		

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 ncessárias, de forma a complementar a solicitação seja acrescentando alguma informação ou colocando alguma observação.

Ao lado do quadro, possui o item "configuarações" 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

"Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas"

6



1 Complementar Processo			Π×
Complementar			
Processos			
Número/Ano Processo:	Requerente:		
14985 / 202	2 1226479	EMANUELI SOCHTIG HARTWIG	
Complemento;	Į	Configurações: Enviar E Enviar E Disponível no Pe	mail: 🗹 🕜 ortal: 🗹
Atenção: O tamanho máximo para o uplo Anexar Documentos	oad de anexos é de 16MB		
Arquivos:		Buscar	
Disponível Portal: 🗹		- +	
Confirmar <u>L</u> impar	<u>F</u> echar		

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	~	<u> </u>		
Formato:	PDF	~			
Orientação:	Padrão	~			
Exibir em Fila de Impressão:	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				
<u>Comman</u> <u>L</u> impar	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"

Av. Expedicionário Weber, 2983 - Santa Rosa/RS - <u>www.santarosa.rs.gov.br</u> Fone (55) 3511-5100

7



🚯 Gerenciamento de Processo Digital [i	Processo Detalhado]					
Ano: 2022 Meu Usuário Bloco: Selecione o Bloco Situação: Todos ▼ Situ Possui Fluxo Relacionado: Todos ▼ Possui E	: ♥ ● Jação da Taxa: Todos apas Atrasadas: Todos ♥	Tipo Assunto x Subassunto: Todos	Possui Anexos: Todos 🗸			
Filtro: Subassunto - Descrição	Filtro: Subassunto - Descrição V Contém V PROCON Consultar V Novo Processo Código de Barras V Movimento V Visualizar V S Readequação V W Receber Lote					
N Ano Requerente Nome Razão Nome Razão 149 2022 EMANUELI SOCHTIG HA 1	Tramitar Complementar	rtura Assunto - Descr 3 Tramitar SOLICITAÇÃO P	Subassunto - Descrição Última PROCON - ATENDIMENT Hoje	A Indicativos		
	Transferência de Usuári	0				
< < Página: <u>1</u> de 1 > > 📿	🖶 🔍 1 Linha Selecionada 🚦	🗰 🔅 Padrão	~			

 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	Π×
Tramitar Tramites	
Número/Ano: 14985 / 2022 🔍	A
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	
Atenção: O tamanho máximo para o upload de anexos é de 16MB	- 1
Anexar Documentos	
Arquivos: Buscar	
Disponível Portal: 🖌	
Arquivos: Buscar	
Disponível Portal: 🗹	-
Confirmar Limpar Eechar	

Elaborado	Revisado	Aprovado



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".

🗟 Gerenciamento de Processo Digital [Processo Detalhado]
Ano: 2022 Meu Usuário: Usuário Atual: Bloco: Selecione o Bloco
Situação: Todos V Possui Anexos: Todos V
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 👻
🔎 Visuəlizar 🔻 🤹 Readequação 👻 🎢 Workflow 👻 🛄 Einalização 🔹 🔯 Manutenção 🔹 🗮 Apensamento 👻 🛅 Atividades 👻 📰 Taxas 👻
N Ano Requerente Último T Subassunto - Descrição Última A Indicativos
149 2022 EMANUELI SOCHTIG HA 12/04/202 Un Reabrir Societa TACAO PROCON - ATENDIMENT 1 Dia
C Transferir de Arquivo
< 🗧 Página: 💶 de 1 🛛 >> 📿 🖶 Q 🛛 1 Linha Selecionada 📖 💠 Padrão 🗸 🗸

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

1 Cancelar Process	50		l	
Número/Ano:	14985 / 2022 🔍			
Requerente:	1226479 - EMANUELI SOCHTIG HARTWIG			
Observação:				
		Į		
Arquivar Processo: 🗸				
Localização Física:	33 ROCON			
Número da Caixa:				
Número de Controle:				
Número de Folhas:			lo	Aprovado
			alve vidas"	
			<u>r.santarosa.rs.go</u>	<u>v.br</u> Fone (55) 3511-5100
<u>C</u> onfirmar <u>L</u> in	npar <u>E</u> echar			



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".

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	Π×	
Número/Ano: 14985 / 2022 🔍		
Requerente: 1226479 EMANUELI SOCHTIG HARTWIG		
Parecer: Deferido 🗸		
Observação: TESTE FINALIZADO		
Arguivar Processo: 🗸	11	
Localização Física: 33 🔍 PROCON		
Número da Caixa:		
Número de Controle:		
Número de Folhas:		Aprovado
		.
		ve vidas"
		nteress as coultr Eens (55) 2511 5100
		<u>intarosa.is.gov.or</u> rone (<i>33</i>) 3311-3100
<u>C</u> onfirmar <u>L</u> impar <u>E</u> echar		



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: Bloco: Selecione o Bloco Situação: Arquivado Situação: Arquivado Situação: Arquivado Possui Etapas Atrasadas: Todos Topo Assunto x Subassunto: Todos Possui Etapas Atrasadas: Todos						
Filtro: Subassunto - Descrição 🗸 Contém V PROCON 🔍 Consultar 🔻						
🔄 Novo Processo 👃 Código de Barras 👻 🕹 Movimento 👻						
🔎 Visualizar 🔻 🚭 Readequação 🔻 🧨 Workflow 👻 🛄 Finalização 💌 🔯 Manutenção 🔻 📇 Apensamento 💌 🛃 Atividades 👻 調 Taxas 💌						
N Ano Requerente Último T Subassunto - Descrição Última A Indicativos						
🛛 149 2022 EMANUELI SOCHTIG HA 12/04/202 📑 Reabrir SOLICITAÇÃO PROCON - ATENDIMENT Hoje 💄 🛚 🖉						
Reabrir Arquivar Transferir de Arquivo						
🖂 < Página: 🚹 de 1 >> 🔁 🖶 Q, 1 Linha Selecionada 🥅 🏠 Padrão 🗸 🗸						

Elaborado	Revisado	Aprovado



PDDC001 – Procedimento do Serviço Digital de Defesa do Consumidor

6 REVISÃO

Revisão	Item	Data

Elaborado	Revisado	Aprovado