



**PORTAL
PROCON
ONLINE**


**Repensando
o ambiente virtual
de serviços públicos**

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação
Graduação em Design - Habilitação em Projeto de Produto

Portal Procon Online
Repensando o ambiente virtual de serviços públicos

Beatriz Mito Cantolini
Orientador: Prof. Dr. Luis Carlos Paschoarelli
Bauru, Maio de 2015





Projeto experimental apresentado
ao Departamento de Design
da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação
da Universidade Estadual Paulista
“Júlio de Mesquita Filho”
para a obtenção do grau de bacharel
em Design - Habilitação em Projeto de Produto

A background graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines, resembling a web or data structure, in a light green color.

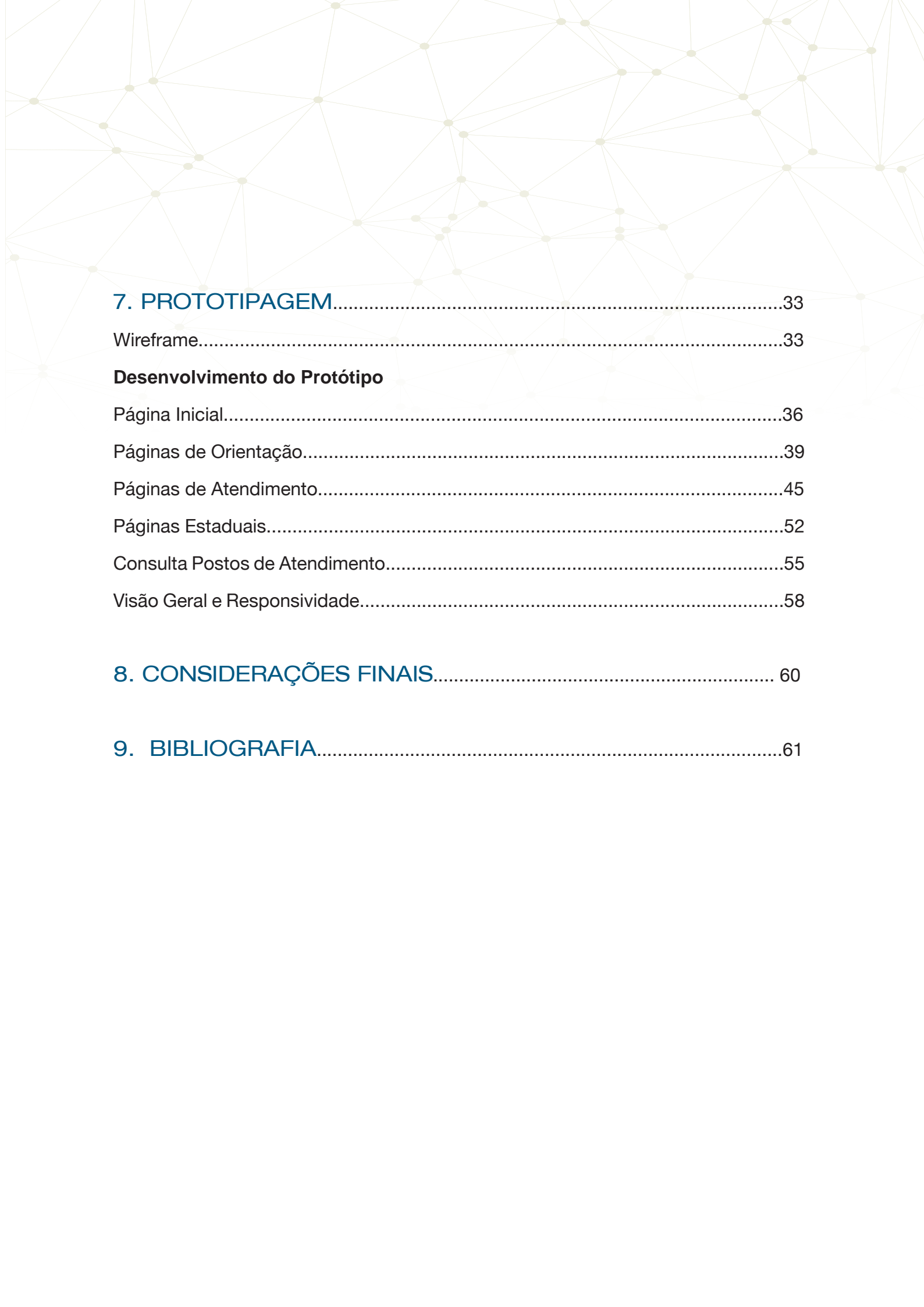
RESUMO . ABSTRACT

Projeto de um portal online integrado para o Orgão de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), com a proposta de uma nova interface gráfica e arquitetura da informação, incentivando o atendimento eletrônico e a educação para o consumo de forma homogênea por todo país.

Design of an integrated web portal for the Brazilian Consumer Protection Agency (PROCON), proposing a new graphical interface and information architecture to encourage the electronic service and consumer education homogeneously throughout the country.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. METODOLOGIA.....	6
3. AMBIENTE ONLINE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS BRASILEIROS.....	7
4. O PROBLEMA.....	9
5. ENTENDENDO O PROBLEMA	
O Procon.....	10
Termos Recorrentes.....	11
Perfil do Usuário.....	12
6. DESENVOLVIMENTO	
Objetivos.....	14
Análise e Comparação.....	15
Definição de Conteúdo.....	28
Gerando Alternativas e Esboços.....	30
Mapa do Site.....	32



7. PROTOTIPAGEM.....	33
Wireframe.....	33
Desenvolvimento do Protótipo	
Página Inicial.....	36
Páginas de Orientação.....	39
Páginas de Atendimento.....	45
Páginas Estaduais.....	52
Consulta Postos de Atendimento.....	55
Visão Geral e Responsividade.....	58
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
9. BIBLIOGRAFIA.....	61

INTRODUÇÃO

1

Atualmente, é possível licenciar veículos, consultar infrações de trânsito e até mesmo fazer boletim de ocorrência pela internet. Entretanto, alguns serviços públicos ainda não atingiram seu total potencial online e não são oferecidos de forma eletrônica tão eficientemente. Entre eles está o Orgão de Proteção e Defesa do Consumidor, o PROCON, um órgão de responsabilidade estadual, que apresenta presença online ainda limitada e muitas vezes deficiente.

Apesar de grande parte dos brasileiros terem consciência de seus direitos, poucos ainda procuram os órgãos de proteção ao consumidor, principalmente pela limitação do acesso a postos de atendimento, dificultando a resolução de conflitos e a geração de estatísticas que ajudem a fiscalização do mercado.

Observando esta limitação, este projeto tem como proposta um portal online para o Orgão de Proteção e Defesa do Consumidor, pensando em alternativas para a sua integração nacional e uma interface que atenda as necessidades dos usuários, oferecendo uma maior abrangência do acesso a este serviço pela população.

Para o desenvolvimento deste projeto foram utilizados métodos e entendimentos de diferentes ramificações do Design. Tendo como plataforma a Web, em um limite indefinido entre produtos e serviços, decidi por seguir uma abordagem própria e multidisciplinar usando de métodos comuns ao Design de Serviços, *Design Thinking*, *User Experience Design* e Arquitetura da Informação.

A proposta abrange diferentes camadas que vão desde a visão ampla da inserção de inovações na esfera dos serviços públicos brasileiros, a análise e estruturação da informação, a experiência do usuário até a identidade visual e elementos gráficos. Após a revisão da bibliografia pertinente ao assunto, primeiramente foram identificados os pontos de contato e os agentes envolvidos, assim como uma fase de imersão através da experimentação do problema e definição do perfil dos usuários. Em seguida, a análise de iniciativas similares e a construção de mapas de funcionamento e jornadas do usuário que basearam a construção do protótipo.

Caneta e papel foram as ferramentas mais importantes para o desenvolvimento, desde o período de definição da proposta até a execução, em grande parte trabalhadas a partir de listas, anotações e esboços rápidos.

AMBIENTE ONLINE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL

3

Governo eletrônico é a expressão utilizada para designar o conjunto de atividades que os órgãos governamentais realizam por meio da tecnologia de informação e comunicação (TIC) que vão desde a instalação de equipamentos até a concretização do uso da tecnologia como forma de criar uma relação mais direta e eficiente entre os cidadãos e as instituições governamentais. Esta iniciativa pode ser vista como uma das formas de modernização do Estado e da administração pública, priorizando os usuários, já que os serviços públicos oferecidos pela internet podem ser obtidos de forma mais rápida, aumentando a eficácia governamental. (Diniz, 2000)

Segundo Endler (2000) a migração para o ambiente online causa a diminuição do volume de pessoas que procuram e congestionam os órgãos públicos, causando uma redução de gastos com infraestrutura e funcionalismo; maior sincronia no processo alcançada pelo uso intensivo da tecnologia da informação; redução de perdas por transporte já que estas podem ser quase totalmente eliminadas e redução de perdas por espera já que o serviço estará disponível sempre que for solicitado.

Analisando alguns dos principais sites de e-gov brasileiros podemos destacar o Poupatempo, programa bastante conhecido coordenado pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp) que tem como característica sua presença tanto no meio físico quanto no virtual (Damian & Melo, 2013). Também pode ser destacado o portal Cidadão SP que funciona como uma fonte de pesquisa de todos os serviços públicos oferecidos pelo estado, com destaque para os oferecidos de forma eletrônica. De forma similar, temos o TudoFácil Eletrônico, da Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (Procergs) e o e-Paraná, parte do programa Rede Cidadão idealizado pelo governo do Estado do Paraná (Damian & Melo, 2013).

ePWG e eMAG

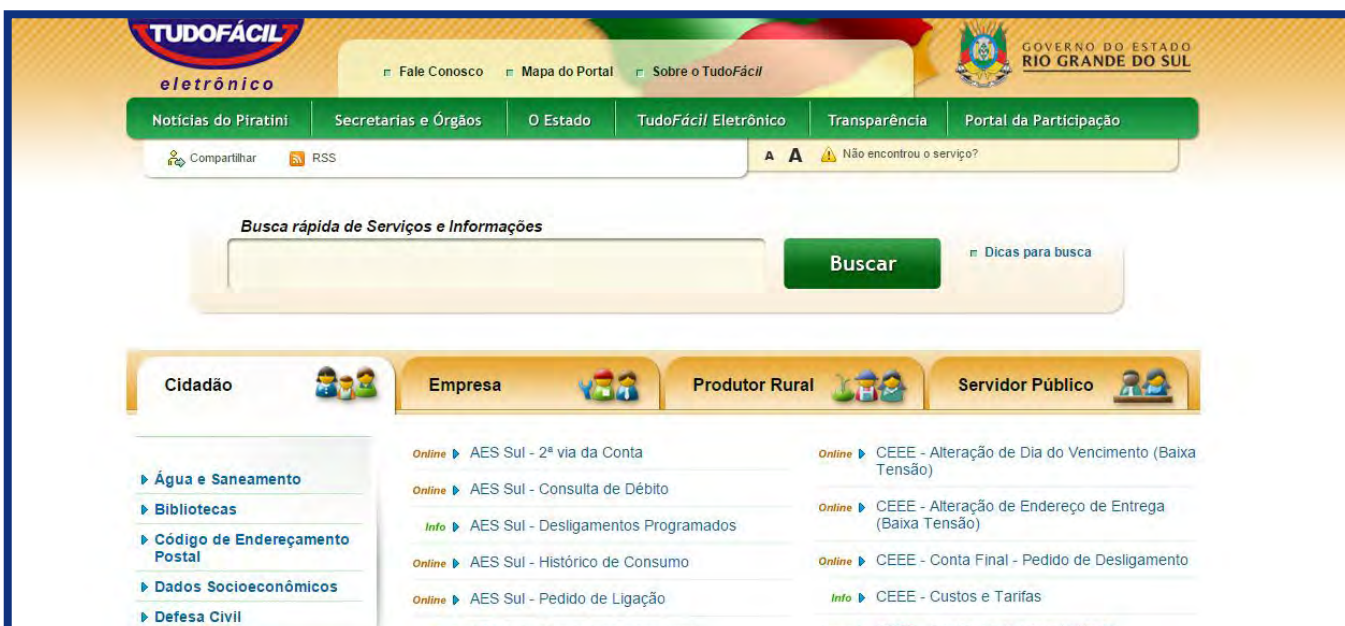
Os Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG) são recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.

O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sites e portais

do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação. Foram consideradas as contribuições de especialistas e as novas pesquisas na área de acessibilidade à Web, bem como as Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0, da W3C. Sempre com foco nas necessidades locais, visando atender as prioridades brasileiras. (Governo Eletrônico, 2015)



Página do Cidadão.SP



Página do TudoFácil Eletrônico

Os brasileiros estão cada vez mais conscientes de seus direitos como consumidor, uma pesquisa realizada pelo Instituto Market Analysis, em parceria com o IDEC em 2012, constatou que 95% dos brasileiros conhecem o Código de Defesa do Consumidor, mas apenas 37% já o utilizaram. No ano anterior, um estudo pela Faculdade de Direito da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro apenas 72% dos entrevistados afirmaram saber da existência do Código e só 16% haviam de fato consultado o mesmo alguma vez. Apesar dessa crescente consciência, apenas 33% disseram registrar denúncias quando algum problema de consumo ocorre, sendo as principais justificativas para esse comportamento o custo-benefício da atitude e a demora para realizar a tarefa, o que inclui o deslocamento e tempo de atendimento. (Market Analysis/IDEC)

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é composto por diversas entidades responsáveis por fiscalizar, orientar e proteger o mercado de consumo e os consumidores, entre elas o Procon, um órgão de responsabilidade estadual, responsável por atender grande parte das denúncias dos cidadãos. Porém, pouco mais de 15% das cidades do país possuem agências do Procon (IDEC, 2013).

Dados do Procon-PR, mostram que aproximadamente 64% dos atendimentos realizados no estado são apenas para consulta, sendo o assunto mais recorrente o próprio Procon. O canal de atendimento predominante é o telefone, seguido pelo atendimento pessoal e o atendimento online em terceiro lugar. Entretanto esses dados não necessariamente se repetem em todos os estados, o número de agências presentes nos municípios, mudam a configuração desse panorama, assim como, devido ao atendimento ser mantido pelos órgãos locais, há uma grande disparidade na qualidade dos diferentes canais de atendimento e na usabilidade dos websites estaduais, afetando assim o acesso dos consumidores a seus direitos.

ENTENDENDO O PROBLEMA

5

O PROCON

O Procon (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor) atua em todo Brasil em defesa na orientação dos consumidores em suas reclamações, seus direitos, e na fiscalização das relações de consumo. Ele funciona como um órgão auxiliar do Poder Judiciário, tentando solucionar previamente os conflitos entre o consumidor e a empresa ou prestador de serviço, e quando não há acordo, encaminha o caso para o Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local. O Procon pode ser estadual ou municipal, e segundo o artigo 105 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), é parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O procedimento aplicado pelo órgão, primeiramente, é enviar uma Carta de Informações Preliminares (CIP) ao fornecedor, com pedido de esclarecimento ou providências; o consumidor deverá então verificar após 30 dias a possível resposta.

Caso o consumidor não aceite a resposta apresentada, é efetivada a reclamação fundamentada com a contestação novamente enviada ao fornecedor. Após esse processo, se o problema do consumidor não for resolvido é marcada uma audiência, onde estará presente o consumidor e o fornecedor, para tentativa de acordo.

Todo o processo do PROCON é administrativo, com prazo de abertura até encerramento de 120 dias, e tem o objetivo de conciliação entre o consumidor e o fornecedor, não sendo possível ao PROCON obrigar o fornecedor a respeitar suas determinações.

SINDEC

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) é o sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons. O Sindec integra hoje 26 Procons estaduais e 274 Procons municipais.

Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 549 unidades espalhadas por 371 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 206 mil consumidores.

TERMOS RECORRENTES

Simples Consulta: adotada quando, apesar de identificada uma relação de consumo, no momento o atendimento realizado, o atendente se limita à prestação de uma orientação ao consumidor. Muitas vezes a consulta é a única medida possível naquele momento, como por exemplo, quando o consumidor entra em contato com o Procon via contato telefônico para se certificar de que conta com algum direito a ser reclamado, ou quando o atendimento presencial não pode ser realizado na ocasião pela falta de algum documento do consumidor.

Carta de Informações Preliminares (CIP): utilizada quando, buscando a resolução da questão ou a prestação de uma informação, expede-se uma carta ao fornecedor. Este tipo de atendimento tem um prazo de resposta, em geral, de 5 a 10 dias. A análise da resolutividade de uma empresa é geralmente realizada a partir do levantamento do total de CIPs finalizadas, deduzidas aquelas que se tornaram Reclamações (processos administrativos).

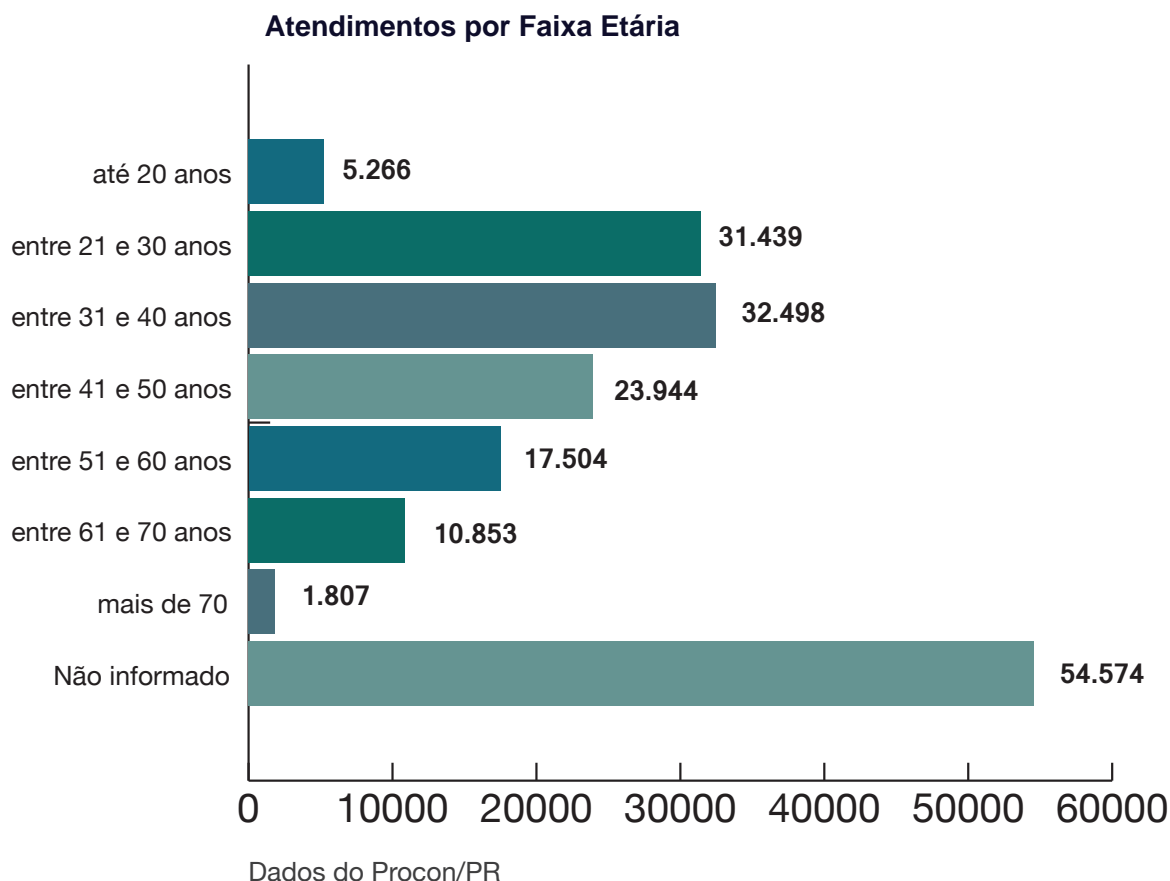
Reclamação: consiste na instauração de um processo administrativo em que, a critério do Procon, poderá ser realizada conciliações, A abertura de reclamação pode ocorrer tanto de forma direta, como por ocasião do retorno da CIP.

PERFIL DO USUÁRIO

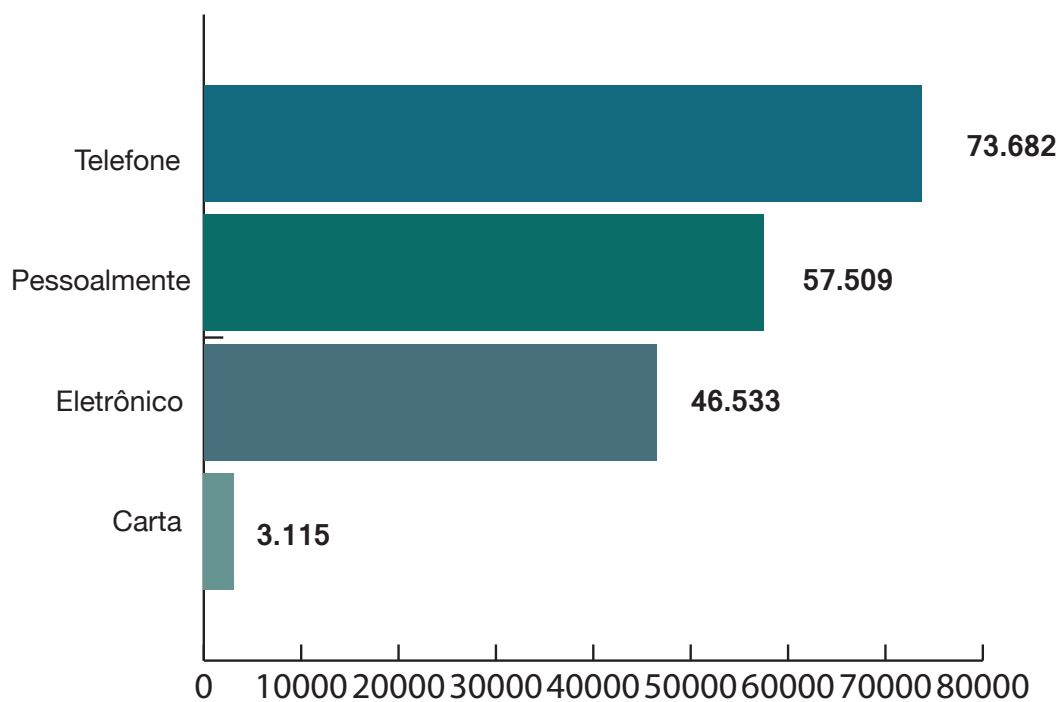
O público usuário do Procon é bastante abrangente e homogêneo, em pesquisa realizada pelo Procon do Paraná em 2014 foram levantados alguns dados referentes, entre outros, ao perfil dos usuários, o tipo e a forma de atendimento mais utilizados.

A pesquisa aponta que 57% dos consumidores que procuram o órgão são mulheres e 43% homens, com idade predominantemente entre 21 e 60 anos, dados que indicam um público bastante amplo em idade e equilibrado em gênero, com uma pequena prevalência do sexo feminino. Quanto a forma de atendimento mais utilizada, apesar de haver um equilíbrio, o telefone é o mais frequente, seguido pelo atendimento presencial e o atendimento eletrônico.

Esses dados, porém, são bastante relativos a estrutura particular de cada estado e possivelmente apresentam diferentes configurações em outras regiões do país. Os números de atendimentos por telefone também podem ser associados ao alto número de atendimentos apenas para consulta de informações.

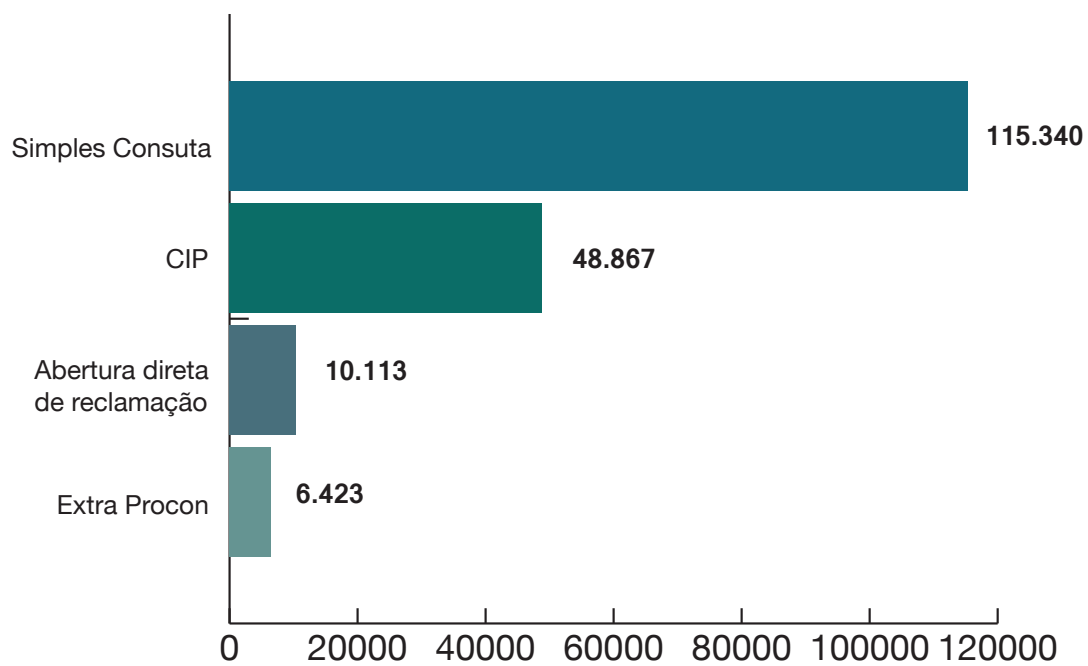


Quantidade de atendimentos por forma de atendimento



Dados do Procon/PR

Tipo de Atendimento



Dados do Procon/PR

DESENVOLVIMENTO

6

Objetivos

Criação do conceito e protótipo de um portal de integração nacional dos Procons estaduais e municipais facilitando a orientação dos cidadãos sobre o funcionamento do órgão, seus direitos como consumidor e criando um ambiente único para a o atendimento online desde consultas preliminares até a abertura de reclamações; como forma de facilitar e estimular a busca por atendimento, promover uma uniformização do acesso a informação e exequibilidade de direitos a todos os cidadãos brasileiros, melhorar a eficiência do atendimento pessoal pela redução de filas e tempo de espera, dando um passo para uma modernização da instituição.

Premissas

Manter a imagem do Procon como uma entidade local

Mínima intervenção na organização, sistemas e rotinas da instituição e postos de atendimento.

Foco na educação ao consumo

Clareza e linguagem simples, adequada ao público.

Atendimento verdadeiramente pessoal

Análise e Comparação

Para melhor compreensão do problema e de avanços já existentes para melhorar o acesso ao direito do consumidor, foram analisados diferentes serviços online e iniciativas relacionadas a proposta, assim como os portais atuais dos Procons estaduais, destacando os pontos positivos e negativos em funcionalidade, usabilidade e inovação.

Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>)

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos entre consumidores e empresas pela internet. Trata-se de uma plataforma monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, comprometendo a analisar os problemas apresentados.

O consumidor pesquisa por uma empresa na homepage, escolhe a desejada dentro das opções oferecidas. É informado o perfil da empresa, com porcentagem de respostas, tempo esperado e número de reclamações. Em seguida, preenche dados pessoais, relata o problema, a solução esperada e confirma.

A reclamação vai diretamente para a empresa cadastrada que tem 10 dias para responder via e-mail. Alguns Procon ligados ao serviço monitoram o funcionamento, mas não é aplicado nenhuma ação corretiva para a empresa que não chega a um acordo e não há interferência por parte dos órgãos estatais na negociação entre consumidores e empresas.

É uma proposta inovadora que mostra empenho em solucionar problemas de consumo pela internet através de Procons de diferentes estados unidos em um mesmo serviço. Entretanto, não afeta o papel e a necessidade do atendimento formalizado, assim como não melhora o mesmo.

Outro ponto negativo é que ainda há poucas empresas cadastradas e não é possível fazer reclamações para as que não fazem parte do serviço. Também ainda não é possível visualizar as outras reclamações e respostas oferecidas. O portal segue o Padrão Web de Governo Eletrônico (e-PWG), adotado pelo governo federal e apresenta uma boa usabilidade e visual coerente.

BRASIL Acesso à informação Participe Serviços Legislação Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para o login 3 Ir para o rodapé 4 ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE

Consumidor

Login Senha

Recuperar senha/login Cadastre-se

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores



consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

Pesquise a empresa

Aqui, no **Consumidor.gov.br**, você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Página inicial

IDENTIFIQUE A EMPRESA RELATE O PROBLEMA CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa:

Procurou a empresa para solucionar o problema? Sim Não

Como Comprou/Contratou:

Área:

Assunto:

Problema:

Descreva sua Reclamação:

ATENÇÃO!
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste campo será público. Lembre-se que, conforme o Termo de Uso, NÃO é permitido:

1. Reclamar em nome de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, extratos, ordem de serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

3000

Detalhe da página de reclamação

Reclame AQUI é o maior site não-governamental ligado ao direito do consumidor no país. Bastante popular e ativo há 13 anos, atua como canal de comunicação entre consumidores e empresas e como fonte de pesquisa pela reputação de serviços e fornecedores antes da compra.

O usuário procura por empresas ou produtos usando a barra de busca ou acessa pelos rankings oferecidos na homepage, em uma próxima página é mostrado o perfil da empresa ressaltando sua reputação entre os consumidores e logo abaixo são listadas as últimas reclamações realizadas referentes aquele fornecedor. Um link em destaque dirige o usuário a efetuar uma reclamação. Para isso são preenchidos dados pessoais básicos e é pedido um relato sobre o problema enfrentado. Em um último momento é encaminhado para uma página de login ou cadastro e então a confirmação. A reclamação fica pública porém anônima para visualização externa, dados pessoais podem ser vistos apenas pela empresa reclamada. É possível acompanhar a reclamação no próprio site, fazendo login.

O Reclame AQUI se tornou bastante popular e é uma ferramenta muito utilizada no contato direto entre empresas e consumidores, porém é usado mais na resolução da dificuldade de comunicação entre as partes do que problemas de consumo. O site abre uma porta para contatar instituições e empresas com Serviço de Atendimento ao Consumidor deficientes, um dos pontos de maior tensão e geração de conflitos nas relações de consumo atualmente, mas com pouco impacto na informação sobre direitos do consumidor e na exequibilidade desses direitos. Entretanto, tem o potencial de afetar a reputação e imagem pública das empresas.

Diferentemente da versão governamental analisada anteriormente, o site mostra todas as reclamações realizadas, referentes respostas e réplicas. Outro ponto positivo é que todo fornecedor pode ser reclamado, não é necessário cadastro, porém, muitos reclamados não respondem, especialmente grandes corporações e empresas de telecomunicação, e dos que respondem, muitos se utilizam de respostas automáticas. Ainda sim, esse problema não afeta a funcionalidade do site como referência de pesquisa pré-compra.

No ato da reclamação, pede para que o usuário diga como ele se sente em relação ao ocorrido e o espaço para relatar a reclamação é bastante livre e não especificado, o que pode resultar em relatos confusos e sem todas as informações necessárias.



Página Inicial



Detalhe da página de perfil da empresa

Consumidor Vencedor é um site do Ministério Público, que dá acesso aos cidadãos a informações sobre vitórias obtidas na defesa coletiva dos consumidores. Oferece resumo das decisões judiciais obtidas nas ações levadas à Justiça pelo MP em benefício dos consumidores, além dos TACs – Termos de Ajustamento de Conduta – nos quais o Ministério Público tomou o compromisso dos fornecedores de adequarem suas práticas às normas de proteção dos consumidores.

O site permitirá que se denuncie o descumprimento dos TACs e das decisões judiciais pelas empresas e acompanhe o andamento da denúncia.

Após selecionar um dos Estados disponíveis, o usuário é direcionado para uma página onde encontra uma lista de ações novas e já concluídas, clicando em uma delas é mostrado um resumo sobre o documento, a opção de baixar o arquivo original em PDF e de denunciar o descumprimento da ação. Para a denúncia, é redirecionado a um sistema separado que fornece um formulário extenso que após o preenchimento confirma a execução da tarefa.

A proposta de mostrar decisões já tomadas é bastante relevante, pois dá ao consumidor provas concretas para exigir seus direitos. Porém, ainda não está presente em todos os estados e parece em fase de teste, com pouco conteúdo e muitos menus vazios. Os resumos parecem em textos longos e com linguagem pouco acessível ao usuário comum, mas o maior ponto negativo é o sistema de denúncia de descumprimento que deixa a desejar em eficiência e usabilidade, desencorajando uma das ações principais deste serviço.



Página inicial



Detalhe da página de visualização de ações

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores sem fins lucrativos. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

A página do IDEC, diferente das analisadas anteriormente, é baseada na informação e educação do consumidor. Grande presença de informes e notícias na página inicial, fácil acesso a temas recorrentes e explicações detalhadas de todos os passos ajudam a criar o ambiente de aprendizado do site, que mesmo com uma grande quantidade de informações, se mantém organizado. Uma das funcionalidades marcantes da página são as consultas de dúvidas; separadas por temas e subtemas de forma detalhada e oferecendo informações precisas de como agir em cada caso. Alguns itens se tornam repetitivos em todos os temas e poderiam estar em uma categoria única para facilitar o uso da ferramenta. O site também oferece modelos de cartas, petições e outros procedimentos legais.

The screenshot shows the homepage of the Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC). At the top, there is a navigation bar with links for 'Divulgue o Idec', 'Associe-se', 'Fale conosco', and 'Login (área de associados)'. Below this is a main navigation menu with buttons for 'O IDEC', 'EM AÇÃO', 'CONSULTAS', 'MOBILIZE-SE', and 'ASSOCIE-SE', along with a search bar labeled 'BUSCAR'. A secondary navigation bar includes 'parceiro do consumidor', 'RECEBA NOSSOS INFORMES' with an email input field and 'CADASTRAR' button, and the date '18 de fevereiro de 2015'. A horizontal menu lists categories: 'ALIMENTOS', 'FINANCEIRO', 'SAÚDE', 'TELEFONIA, INTERNET E TV', 'CONSUMO SUSTENTÁVEL', 'PLANOS ECONÔMICOS', and 'OUTROS TEMAS'. The main content area features several tiles: a large green tile for 'GuiaDosBancos Responsáveis' with an 'EM FOCO' section about a platform for consumer impact; a yellow tile for 'CAMPANHAS Não me Desconecte!' with the sub-header 'NÃO ME DESCONNECTE!'; a green tile for 'EM FOCO Nova lei sobre sacolas plásticas em São Paulo confunde consumidor'; a pink tile for 'EM FOCO Operadoras respondem ao Idec sobre corte na internet móvel'; a blue tile for 'de onde vem?' with the sub-header 'ESPECIAL Você sabe de onde vem sua comida?'; and a large green tile for 'CONSUMA SEUS DIREITOS! ASSOCIE-SE'. At the bottom, there are sections for 'Revista do Idec' (Edição nº 195 - Fevereiro/2015) and 'Notícias do Consumidor' (11/02/2015 - Fonte: UOL: Bebidas açucaradas associadas à menarca precoce; 13/02/2015 - Fonte: Veja: Sabesp registra queixa por falta de água como 'perdido de informação'). A final tile at the bottom right says 'CONFIRA O CURSO ON DEMAND PLANO VERÃO'.



Detalhe da página inicial



Detalhe da página de orientação sobre consumo

Procons Estaduais

Analisando os sites oferecidos pelos Procons nos estados, é visível a diferença na qualidade, usabilidade e identidade visual entre eles. Em alguns, encontrar informações básicas como endereço das agências e telefone não é uma tarefa simples. A grande maioria apresenta excesso de conteúdo, com muitas notícias e banners na página inicial, informações repetidas e termos técnicos sem devida explicação. Apenas 4 Estados utilizam a identidade visual e logotipo padrão do Procon e apenas 3 seguem normas de acessibilidade esperadas para sites governamentais.

FUNDAÇÃO PRO CON SP

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

TERÇA-FEIRA, 17 DE FEVEREIRO DE 2015

Busca no Site: Busque aqui! OK

Institucional

Formas de Atendimento

Cadastro de Reclamações

Ouvidoria

Procons Municipais

Pesquisas

Sala de Imprensa

Concurso 2013

Orientações de consumo

Legislação

Publicações

Projetos e Atividades

Fornecedores

Cursos e Palestras

Recall

Sites Úteis

CONSULTE SUA RECLAMAÇÃO

SINDEC Ministério da Justiça

ATENDIMENTO TELEFÔNICO DEFICIENTES AUDITIVOS

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Concurso 2013 Edital de Nomeação

Consulta Auto de Infração

BLOQUEIO TELEMARKETING

Discriminação racial

MAIS RECLAMADAS

ompras!

A VOZ DO PROCON

BLOG EDUCA PROCON

FACEBOOK

TWITTER

FOTOS PROCON

FEEDS RSS

12/02/2015

Funcionamento no Carnaval

O Procon estadual de São Paulo informa que, devido ao feriado de Carnaval as audiências, administrativo, Ouvidoria, atendimento telefônico (151), atendimento eletrônico, não funcionarão nos dias 16 e 17/2 (segunda e terça-feira) e no dia 18/2 (quarta-fei...

12/02/2015

Cesta básica tem alta

O valor da cesta básica no município de São Paulo apresentou alta de 0,62%, no período de 6/2/15 a 12...

13/02/2015

Chrysler comunica recall

A Chrysler convocou, nesta sexta-feira (13/02), os proprietários dos veículos abaixo identificados, com numera&cedi...

11/02/2015

Juros avançam em fevereiro

Pesquisa de taxas de juros realizada pelo Procon do Estado de São Paulo, em 3 de fevereiro, aponta que as taxas médi...

13/02/2015

Recall de veículos Ranger

A Ford convocou, nesta sexta-feira (13/11), os proprietários do veículo Ranger 2.2L Diesel, modelos 2013 e 2014, pro...

Mais notícias...

Página inicial Procon SP

Página inicial Procon MT

Página inicial Procon DF

Disponibilidade de informação sobre os direitos do consumidor

Em geral nos sites estaduais do Procon a orientação aos consumidores é feita através de tópicos de assuntos mais frequentes, em um texto corrido ou apenas um link para o texto integral do Código de Defesa do Consumidor.

Os termos mais utilizados nos menus para acesso a orientações são “Educação para o Consumo”, “Direito do Consumidor” e “Legislação”

The screenshot shows the Procon MS website interface. On the left, there are navigation menus for 'Endereços e Telefones PROCON/MS', 'Pesquisa de Preços', 'PROCON Perto de Você', and 'PROCONS Municipais'. Below these are 'SERVIÇOS' (Acompanhamento de Recall, Consulta CIP - Eletrônica, consumidor.gov.br, Termos de Responsabilidade) and 'Documentos' (Procuração Particular). The main content area is titled 'LEIS FEDERAIS' and features a 'Leis Federais' banner with a book icon and a link to the 'Código de Proteção e Defesa do Consumidor'. A list of legal updates follows, including the 'Estatuto da Juventude', 'Decreto Federal nº 7.962', 'Lei nº 12.687-12', and 'Lei nº 9.870-99'. A '151 DISQUE DENÚNCIA LIGUE' banner is visible on the right side.

Detalhe da página de orientação ao consumidor do Procon MS

The screenshot shows the Procon PA website interface. At the top, there is a banner with the '151 DISQUE PROCON' logo, the 'PROCON' logo, and the 'Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos - SEJUDH' and 'GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ' logos. Below the banner, there is a navigation menu on the left with options like 'Página Inicial', 'O PROCON', 'Legislação', 'Projetos e Atividades', 'Atendimento Eletrônico', 'Municipalização do PROCON', 'Fiscalização', 'Fornecedores', 'Educação e Consumo', 'Recall', and 'Links'. The main content area is titled 'ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR' and lists various topics: Alimentos, Assuntos Financeiros, Alimentos, Assuntos Financeiros, Conceitos Básicos, Direitos Fundamentais do Consumidor, Prazos para Reclamar, Sobre o que Reclamar?, and Dicas Básicas de Consumo.

Detalhe da página de orientação ao consumidor Procon PA

Atendimento eletrônico

Nem todos os Estados possuem um sistema de atendimento online, alguns apenas disponibilizam um e-mail para contato, outros apresentam um link direto para o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), onde é possível enviar dúvidas. Porém, grande parte apresenta um sistema de atendimento eletrônico na forma de formulário, onde são pedidos os dados pessoais do reclamante, informações sobre o reclamado, um relato do acontecimento e anexação de documentos. Dentro de um dado prazo, a reclamação é respondida por e-mail.

Outros serviços, quando presentes, como consultas de audiências, solicitações diversas e bloqueio de telemarketing aparecem normalmente em diferentes pontos do menu e nem sempre agrupados em uma mesma categoria.

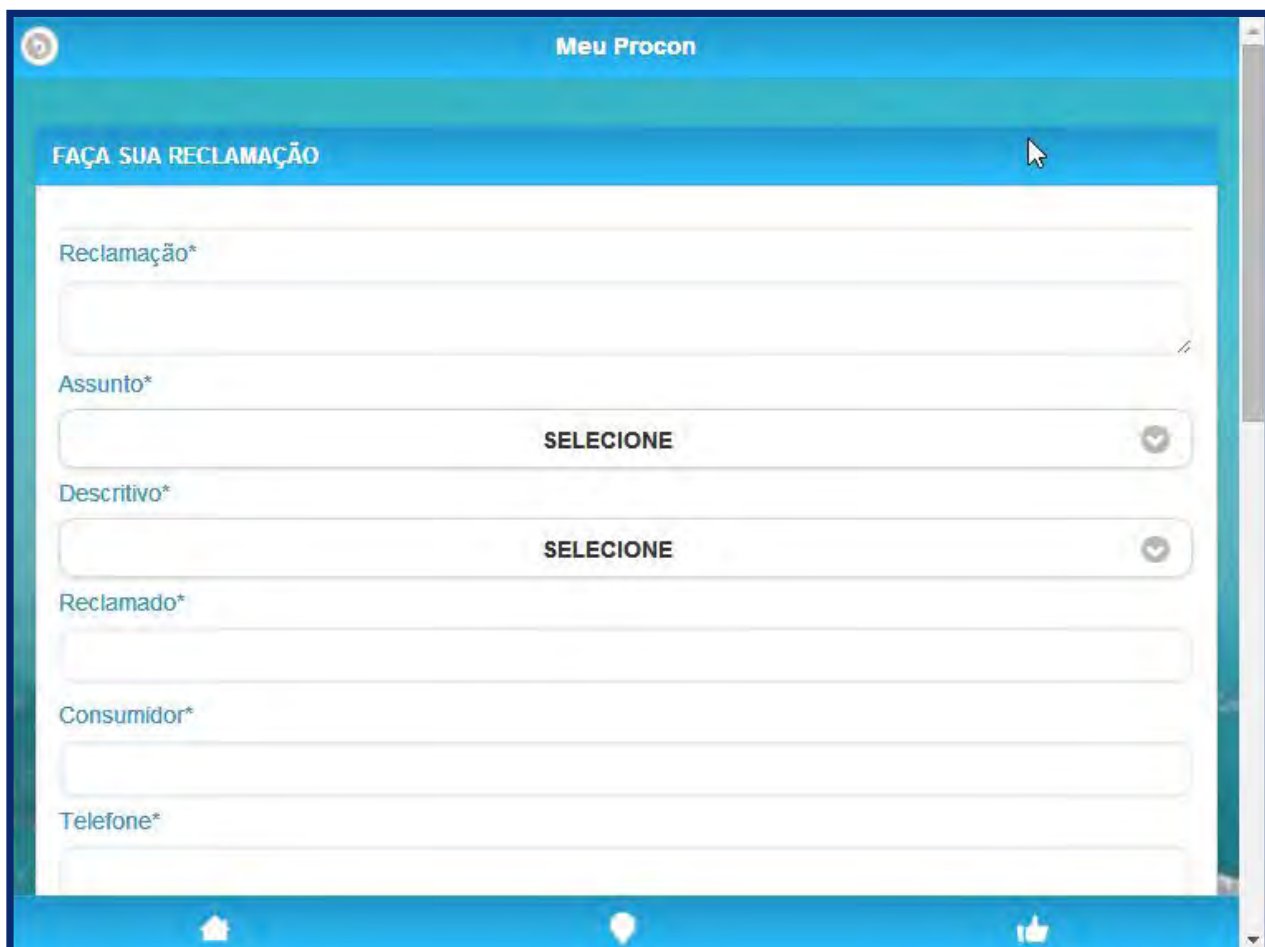
Os Procons do Paraná e Distrito Federal apresentam bons exemplos de atendimento online, tanto para reclamações como para consultas. O Rio de Janeiro oferece atendimento online em um aplicativo separado do portal principal e passou a disponibilizar um versão mobile para smartphones e tablets.

The image shows a screenshot of the Procon DF Digital website. At the top left is the logo for PROCON INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DF Digital. At the top right, it says 'Secretaria de Justiça Direitos Humanos e Cidadania GDF' with a small logo. Below the header, there is a section titled 'GUIAS DE AJUDA' with a list of links: 'Realizar uma denúncia', 'Solicitar uma orientação', 'Realizar uma reclamação', 'Consumidor', 'Fornecedor', 'O que é uma denúncia', 'O que é uma orientação', and 'O que é uma reclamação'. To the right of this list are four large buttons: 'Denúncia' (with a person icon), 'Orientação' (with a compass icon), 'Reclamação' (with a group of people icon), and 'Área do Fornecedor' (with a person icon). At the bottom left, there is a banner for 'Viva a Vida SEM DROGAS' from the 'Comitê de Enfrentamento ao Crack e Outras Drogas'.

Detalhe página de atendimento Procon DF



Detalhe da página do Procon PR



Aplicativo Meu Procon do Procon RJ

DEFINIÇÃO DE CONTEÚDO

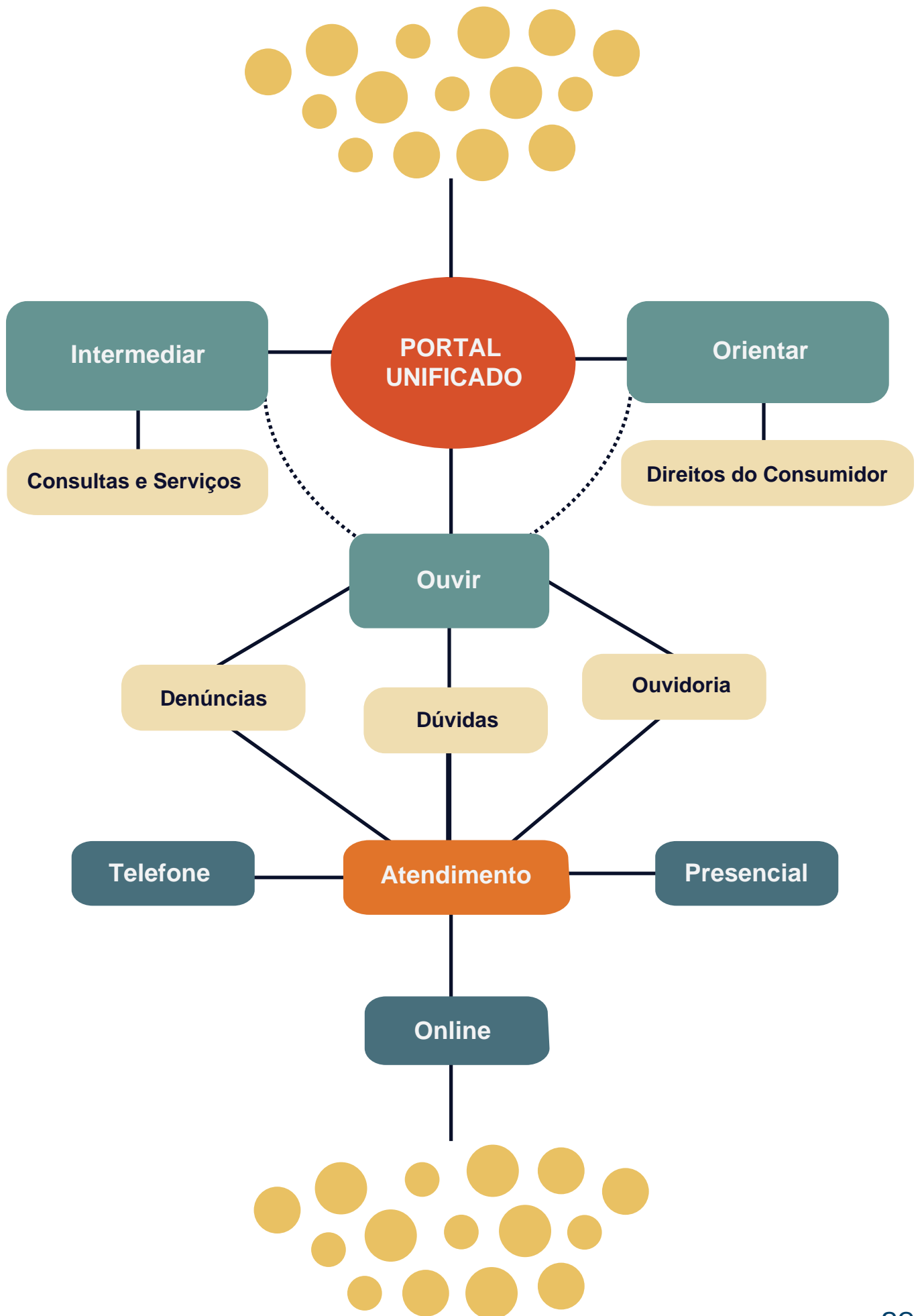
Depois de analisar os atuais portais estaduais e outros serviços ligados ao direito do consumidor, foram levantadas algumas questões que ajudaram a guiar a definição do conteúdo e funcionamento do site, como:

- Quais são os serviços e informações prioritárias?
- Quais elementos são nacionais e quais são regionais?
- Quais elementos são importantes para o consumidor?
Para o fornecedor?
- Quais são apenas para uso do próprio órgão?
- Como integrar todos os Procons?

Primeiramente, foram definidos os conteúdos e termos prioritários e então a construção de um mapa do serviço que serviu de base para os primeiros esboços de alternativas para a estrutura e organização do portal. Após definido o conteúdo, foi estruturado um mapa inicial do site, que sofreu alterações durante a construção do protótipo e resultou no mapa definitivo apresentado na página 35.



PROCONS ESTADUAIS



GERANDO ALTERNATIVAS E ESBOÇOS

seus direitos
 Conheça o Procon?
 Dúvidas frequentes
 SERVIÇOS

Recalls

acesso o Procon do seu estado

• número de atendimentos eletrônicos é próximo ao número de atendimentos eletrônicos pessoais

Preliminares:

PARA DENUNCIAR ou EXERCER SEUS DIREITOS

151 ou ou atendimento online

O que faz o Procon?
 Quais são meus direitos?
 DÚVIDAS frequentes

Serviços Consumidor
 " Fornecedor

Imprensa
 Serviços

seus direitos
 funções
 atividades
 Perguntas frequentes

Recalls

Reclamar(?)

working

telefone
 Pessoal
 Internet

151

ORIENTAR

INFORMATIVO

OUVIR PESQUISA

Direto emp. número

intermediar

Atendimento SERVIÇOS

acesse seu Procon do seu estado

acesse seu Procon

notícias e notícias

Serviços Consumidor
 Consultar CID

Fornecedor

login

codostemp

Formas de atendimento

Serviços

151

Pessoalmente online

atendimento → divisão estado

Saiba seus direitos
 Conheça o Procon
 Dúvidas frequentes
 Serviços e consultas

Imprensa

acesse seu Procon

Recalls

bloqueio telemarketing

linha de defesa do consumidor
 Sistema nacional de defesa do consumidor
 Perguntas frequentes

notícias
 matérias
 Bloqueio
 noticiário

acesse seu Procon

Explicação sobre a organização e funcionamento do Procon

acesse seu Procon

Consumidor	Fornecedor
Consulta audiência	Consulta atendimento audiência
situação	situação
Soluções de arquivamento	Soluções de arquivamento
Mudança endereço	Mudança endereço
outros	cartão

RECALLS

Procon MT

Procon MT

O que é recalls

últimas

Pesquisa

Histórico

O que fazer

Bloqueio telemarketing

EXPLICAÇÃO

Resumo CDC

Saiba mais

menu

Saúde

definição de funcionalidades e conteúdos

texto de apresentação

Dúvidas? Entendo seus direitos.

Índice

Direitos do consumidor

mais tópicos

Atendimento Online

Relate seu problema

foyer

Redo

travessia

fazer uma denúncia - tirar dúvidas -

FABRIL uma reclamação

nome completo:

Data de nasc:

CPF:

email:

iniciar reclamação

Reclamação enviada

Denúncia

Ovidiana

Procon integrado

Procon

que

Quando

Recalls

Bloqueio telefônico

Escolas

Problemas do consumidor? Iniciars? Consulte seus

Direitos

mais tópicos

atendimento online

Presença ou algum tipo denúncia, rec

Após de entrar em contato direto com a empresa talvez?

Libre

Reclamações

Dúvida

Ovidiana

PROCON online

Função

Conheça o Procon

SAIBA seus direitos

Serviços e consultas

Imprensa

Denuncie!

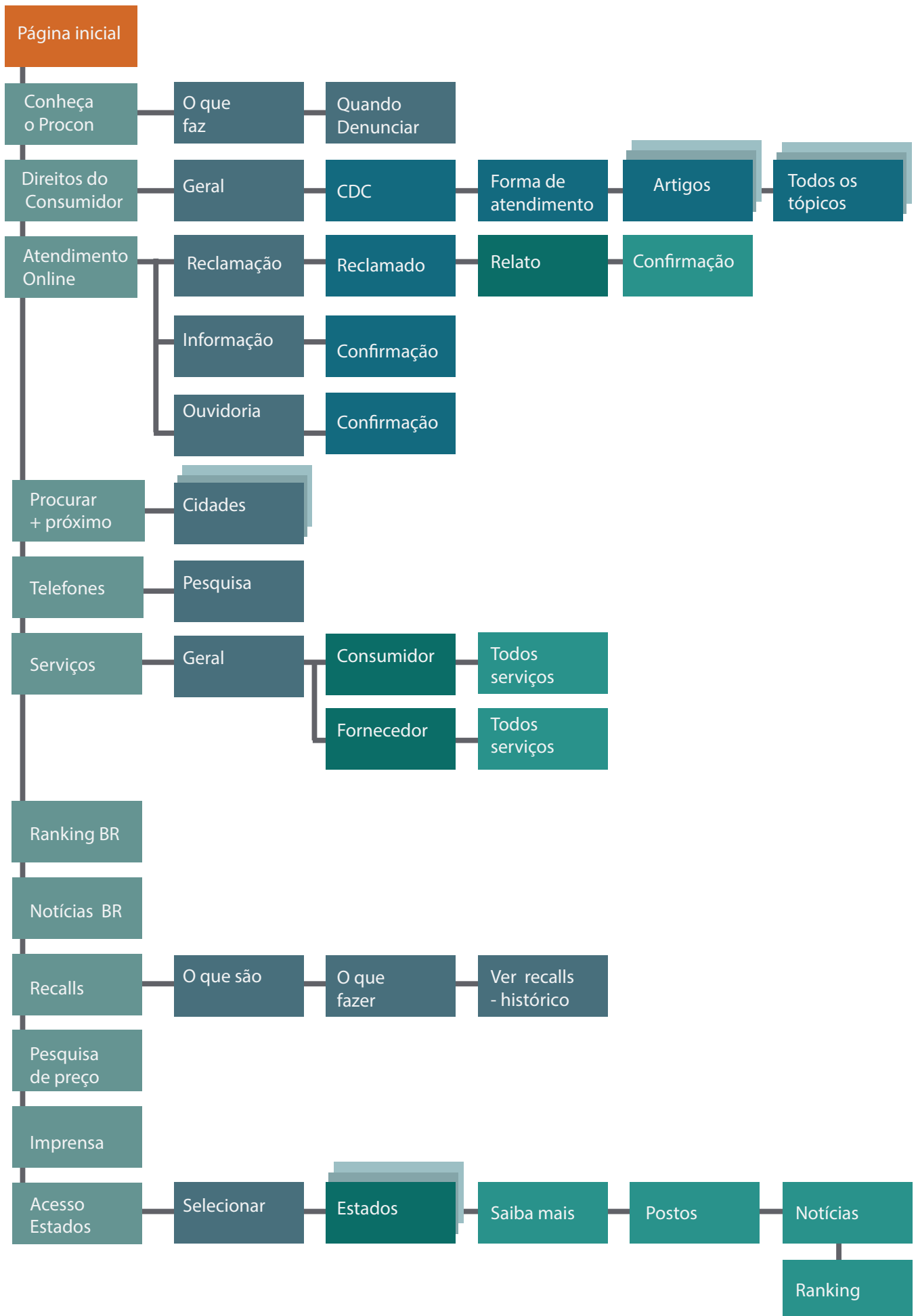
151

atendimento online

Sem filas



MAPA DO SITE



PROTOTIPAGEM

7

Após a definição inicial do conteúdo e esboços da estrutura básica dos elementos, foi iniciado o processo da criação de um protótipo de alta fidelidade, como meio de representação do produto final e também como parte do próprio desenvolvimento conceitual e estrutural do projeto. O protótipo permitiu testes informais com usuários ao decorrer da execução que geraram *feedbacks* importantes para correções e redirecionamentos.

É possível visualizar o protótipo online pelo link <http://goo.gl/muOQu6>

O desenvolvimento foi feito no software Axure RP Pro versão 7 baseado no navegador Chrome em resolução 1366x768 e pode apresentar barra de rolagem vertical em outros tamanhos de tela.

Páginas Não Desenvolvidas

Algumas páginas, como as de Consultas e Serviços não foram incluídas no protótipo. Esta funcionalidade está diretamente ligada ao SINDEC e necessitam de maior tempo de desenvolvimento para que sua integração ao seja feito da melhor forma possível.

WIREFRAME DA PÁGINA INICIAL

O processo de prototipagem foi iniciado com a construção do *wireframe* da página inicial. A página inicial foi pensada para que o maior número de ações possam ser realizadas diretamente na mesma, contendo acesso a todas as principais funcionalidades do serviço, organizadas por blocos temáticos posicionados de acordo com uma ordem prioritária. Orientação, informação e atendimento são os elementos de maior prioridade e foram posicionados no topo da página, entre o menu lateral e os elementos do conteúdo.

Algumas das escolhas feitas na etapa de *wireframing* foram alteradas em fases posteriores do projeto, como a localização de alguns elementos e também a extinção da barra de seleção de estado na parte superior, devido a uma mudança na contextualização do portal.

PROCON online

Busca no portal

Selecione seu estado

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis

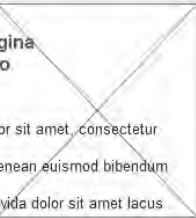
Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Acesse a página do Procon do seu Estado

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus



Recalls

O que são recalls?

Como proceder?

Histórico

Pesquisas de Preços

Imprensa

Dúvidas? Separamos alguns tópicos para orientar sobre seus direitos como consumidor.



cobrança indevida



devoluções



meia-entrada



prazos



financiamento



comércio eletrônico



saúde



habitação

[Mais tópicos](#)

Código de Defesa do Consumidor

Como reclamar?

Modelo de documentos

Atendimento online Sem filas, mais rápido e prático. Insira seus dados abaixo para começar.

 Fazer uma reclamação Pedir informação Ouvidoria Procon

Nome completo

Data de nascimento

E-mail

[ir >>](#)

Ligue 151

[Consulte telefones locais](#)

Procure a agência mais próxima

Estado

Cidade

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum hudium boam

penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed

Consumidor

- > Bloqueio de ligações de telemarketing
- > Consulta de situação do processo
- > Consulta de audiência
- > Solicitação de arquivamento de processo
- > Solicitação de mudança de endereço

[+ serviços](#)

Fornecedor

- > Bloqueio de ligações de telemarketing
- > Consulta de situação do processo
- > Consulta de atendimentos pelo CNPJ
- > Consulta de audiência
- > Solicitação de mudança de endereço

[+ serviços](#)

As mais reclamadas, Janeiro 2015

- > Lorem ipsum
- > dolor sit amet
- > consectetur adipiscing
- > elit. Aenean euismod
- > bibendum laoreet.

[Veja a lista completa](#)

Notícias

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra

[Mais](#)

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



DESENVOLVIMENTO DO PROTÓTIPO

Após a construção do *wireframe* e algumas correções do mesmo, os elementos visuais começaram a ser adicionados. Para a definição de cores, o azul escuro presente no logotipo considerado padrão (apesar de pouco utilizado) foi usado como inspiração para uma paleta de cores contrastantes. A fonte escolhida foi Arial em diferentes configurações, por ser uma fonte segura para a web e padrão nos websites governamentais.

ELEMENTOS VISUAIS

Cores



Tipografia

PROCON *online*

TÍTULO

Destaque

link



PROCON online

Buscar no portal



VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL

Bem-vindo a mais nova plataforma do Procon, que integra todos os Estados e funciona 24h por dia para a realização de denúncias e orientação por meio online. Mais uma ferramenta para que todos os consumidores possam garantir os seus direitos com agilidade e eficiência.

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Recalls

O que são recalls?

Como proceder?

Histórico

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



Direito do Consumidor ⁶ Separamos alguns tópicos para orientar sobre seus direitos como consumidor.



1

cobrança indevida ²



saúde



comércio eletrônico



meia-entrada



devoluções



financiamento



habitação



prazos

ver mais ³ +

Código de Defesa do Consumidor ⁴

Como reclamar?

Atendimento online Sem filas, mais rápido e prático. Insira seus dados abaixo para começar.

- Fazer uma reclamação ⁵
- Pedir informação ²
- Ouvidoria Procon ⁵

Nome completo

Data de nascimento

 / /

E-mail

Procure a agência mais próxima

Estado

Cidade



Consulte telefones locais

Você pode denunciar, pedir informações e fazer consultas tanto online quanto nos postos de atendimento mais próximo e pelo telefone nacional do Procon.

Use nossas ferramentas para encontrar o atendimento mais fácil para você! Não deixe de exigir seus direitos.

Consumidor	Fornecedor
<ul style="list-style-type: none"> + Bloqueio de ligações de telemarketing + Consulta de situação do processo + Consulta de audiência + Solicitação de arquivamento de processo + Solicitação de mudança de endereço <p style="text-align: right;">+ serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Bloqueio de ligações de telemarketing + Consulta de situação do processo + Consulta de atendimentos pelo CNPJ + Consulta de audiência + Solicitação de mudança de endereço <p style="text-align: right;">+ serviços</p>

As Mais Reclamadas, Janeiro 2015

- > Grupo VIVO Telefônica
- > Grupo Claro Net Imbratel
- > Itaú Unibanco
- > Sky Brasil Serviços
- > Bradesco

[Veja a lista completa](#)

Notícias

Procon-AP sugere isenção fiscal para frear aumento da gasolina no Amapá - 1 dia atrás

Procon-RJ libera funcionamento da Fundação Progresso e Royal Tulip interditados durante Operação Abre Alas. - 1 dia atrás

Procon-DF vai atuar postos de combustíveis por aumentos abusivos. Multas aplicadas podem chegar a R\$ 6,3 milhões. - 1 dia atrás

[Mais](#)

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



Atendimento online Sem filas, mais rápido e prático. Insira seus dados abaixo para começar.

● Fazer uma reclamação 2 1

● Pedir informação ? 3

● Ouvidoria Procon ?

Nome completo

Data de nascimento

E-mail

ir >> 4

● Fazer uma reclamação 2 1

● Pedir informação ? 3

● Ouvidoria Procon ? 4

Nome completo

Data de nascimento

E-mail

ir >> 5

● Fazer uma reclamação 3 2

● Pedir informação ? 4

● Ouvidoria Procon ? 5

Nome completo

Data de nascimento

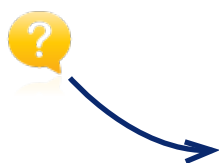
E-mail

ir >> 1

1. Sequencia do painel de atendimento online.

Depois de alguns testes preliminares com usuários foi relatado que apenas a seleção por checkbox, como no wireframe, não deixava claro a ação de seleção entre as opções apresentadas.

Foi então adicionada uma mudança de cores no painel para cada opção.



2. Clique no ícone de ajuda abre uma página pop-up com informações sobre o processo de atendimento.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Para a conclusão da reclamação é necessário que anexe cópias de documentos referentes ao ocorrido, como notas fiscais, comprovantes e protocolos. Quanto mais informações forem fornecidas melhor podemos orientá-lo.

- Tenha em mãos o número de seus documentos pessoais como RG E CPF.

PROCESSO

Sua manifestação online será enviada para o Procon participante mais próximo da área da sua residência. Será realizado um pré atendimento para a análise da denúncia e posterior orientação sobre futuros procedimentos. Caso sua manifestação seja válida, serão tomadas ações iniciais para o seu cumprimento, se não houver interesse do fornecedor em cumprir com o acordo, a reclamação será cadastrada como reclamação fundamentada, cabendo medidas administrativas e ações corretivas.

O Procon atende consultas ou reclamações que envolvam interesses ou direitos difusos coletivos ou individuais homogêneos (publicidade enganosa, contratos abusivos, venda casada, produtos com prazo de validade vencido, produtos adulterados, etc.) e, apenas, atua nos casos de interesses ou direitos individuais, que recomendem a defesa coletiva.

Interesses individuais como conserto ou troca de produtos, cobranças indevidas, descumprimento de contrato, não cumprimento de garantia, produto entregue diferente do pedido, aumento de mensalidade/prestação, etc., ou situações que necessitam de resoluções emergenciais, como solicitações a liberações a planos de saúde, deverão ser apresentadas pelo consumidor preferencialmente no posto de atendimento municipal de sua cidade, se houver, ou no Juizado Especial.

[Consultar endereço dos postos de atendimento municipais](#)
[Consultar endereço dos Juizados Especiais](#)

Bem-vindo a mais nova plataforma do Procon, que integra todos os Estados e funciona 24h por dia para a realização de denúncias e orientação por meio online. Mais uma ferramenta para que todos os consumidores possam garantir os seus direitos com agilidade e eficiência.

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Recalls

O que são recalls?

Como proceder?

Histórico

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.

O menu lateral da página inicial contém apenas as informações complementares a estrutura da página e serve como navegação auxiliar. Um texto descritivo sobre o novo portal foi usado para situar os usuários sobre o novo serviço.

O menu utilizado nas demais páginas incorpora os elementos e assuntos presentes na página inicial em sua estrutura, como o acesso ao atendimento online e direitos do consumidor, para que todas as páginas funcionem independentemente da homepage e de forma cíclica.

O elemento de acesso às páginas estaduais é removido nas páginas seguintes ao seu acesso.

Páginas de Orientação

Um dos pontos mais deficientes nos atuais portais do Procon é a orientação sobre os direitos do consumidor de forma que as principais dúvidas dos usuários sejam sanada de forma rápida e eficiente.

Para isto, tópicos referentes as dúvidas mais frequentes foram posicionadas em destaque no topo da página inicial com o uso de ícones para captar a atenção do usuário mais rapidamente e evitar que ele se dirija ao atendimento antes de consultar seus direitos. Com o clique nestes ícones o usuário é direcionado a um texto informativo dividido em subtópicos com os principais questionamentos sobre o assunto. Além dos tópicos presentes na página inicial, com o acesso ao link “ver mais” o usuário é direcionado a uma página geral sobre os direitos do consumidor, com todos os tópicos, outras dúvidas e informações. Caso chegue a página por um sistema de busca, todas as informações contidas na página inicial sobre a orientação ao consumidor também se encontram na página geral, como link ao CDC e informações sobre o processo de denúncia.

Além dos tópicos sobre assuntos referentes ao direito do consumidor, outro ponto de questionamento são informações sobre o próprio órgão. Neste caso, páginas de orientação sobre o funcionamento no Procon foram posicionadas no topo do menu lateral em todas as páginas.

PÁGINA INICIAL > DIREITO DO CONSUMIDOR ³

Conheça o Procon

[O que faz o Procon?](#)[Quando denunciar?](#)

Direitos do Consumidor

[Código de Defesa do Consumidor](#)[Dúvidas frequentes](#)

Atendimento Online

[Fazer uma reclamação](#)[Pedir uma orientação](#)

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



DIREITOS DO CONSUMIDOR

Separamos os temas que mais causam dúvidas e confusões, assim como a o Código de Defesa do Consumidor e outros materiais de informação para que você tenha todas as ferramentas para conhecer seus direitos. Caso sua dúvida não seja solucionada, use nosso sistema de [atendimento online](#).



Consulte o Código de Defesa do Consumidor



Saiba mais sobre as formas de atendimento

Veja também:

- Procon ou Juizado Cível Especial? A qual recorrer?
- Quais documentos eu preciso?
- Diferença entre ações coletivas e individuais.

Todos os tópicos

[Alimentos](#) ¹[Financiamento](#)[Consórcio](#)[Comércio Eletrônico](#)[Direito de Arrependimento](#)[Habitação](#)[SAC](#)[Produto com defeito](#)[Devoluções](#)[Meia-entrada](#)[Produtos com defeito](#)[Saúde](#)[Convênio médico e odontológico](#)[Venda casada](#)[Descumprimento de oferta](#)[Taxa de matrícula](#)[Garantia](#)[Danos morais](#)[Publicidade enganosa](#)[Acidente de consumo](#)[Má prestação de serviço](#)[Qualidade de atendimento](#)[Cláusula abusiva](#)[Cancelamento](#)[Prazo de entrega](#)[Cobrança indevida](#) ²[Vão cancelado](#)[Voltar para a página inicial](#) ⁴

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Antigamente não existia uma lei que protegesse as pessoas que comprassem um produto ou contratassem qualquer serviço. Se você comprasse um produto estragado, ficava por isso mesmo. Se o vendedor quisesse trocar, trocava, mas se não quisesse trocar, você ficava no prejuízo e não tinha a quem recorrer. Em março de 1991 entrou em vigor a Lei nº 8.078/90, que é mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esta lei veio com toda a força para proteger as pessoas que fazem compras ou contratam algum serviço.

Para entender melhor o código é preciso saber primeiro o significado de algumas palavras:

PRODUTO

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: automóvel, roupa, casa, alimentos. Os produtos podem ser de dois tipos: Produto durável é aquele que não desaparece com o seu uso. Por exemplo, um carro ou uma geladeira. Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso, como os alimentos.

SERVIÇO

É tudo o que você paga para ser feito, como corte de cabelo, serviço bancário, e seguros. Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis. Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso. A pintura ou construção de uma casa, por exemplo. Serviço não durável é aquele que acaba depressa, como um serviço de lavanderia.

FORNECEDOR

São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores. Estas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

CONSUMIDOR

É qualquer pessoa que compra um produto ou que contrata um serviço. Também é considerado consumidor as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido nem ainda as pessoas expostas às práticas abusivas como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva (art. 29, CDC).

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

- | | |
|---|--|
| 1. Proteção da vida e da saúde | 6. Proteção contratual |
| 2. Educação para o consumo | 7. Indenização |
| 3. Liberdade de escolha de produtos e serviços | 8. Acesso à Justiça |
| 4. Informação | 9. Facilitação da defesa dos seus direitos |
| 5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva | 10. Qualidade dos serviços públicos |

[Voltar](#)



VEJA O CÓDIGO NA ÍNTEGRA

[Visualizar](#)

[Fazer download da versão em PDF](#)

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



ALIMENTOS



Alimento deteriorado ou com sujeira

O comerciante ou fabricante é obrigado a trocar ou restituir o valor pago pelo consumidor, em caso de produtos deteriorados, corrompidos, com sujeira ou com qualquer outra anormalidade que comprometa sua qualidade e características básicas. O comerciante ou fabricante também pode tomar outras medidas que sejam necessárias para proteger ou reparar danos aos consumidores.

Além da providência imediata de troca ou cancelamento da compra, o consumidor pode ainda acionar os órgãos de vigilância sanitária.

Em caso de intoxicação alimentar, o consumidor deve solicitar atestado ao médico que o atender, indicando a possível causa do problema. Se foi atendido por médico particular, o consumidor pode solicitar recibo para posterior reembolso.

Também é possível ajuizar ação judicial para pedir indenização por perdas e danos.

Venda com limitação de quantidade

No caso de ofertas, os fornecedores costumam estabelecer quantidades máximas por cada consumidor, no objetivo de atender a um maior número de clientes. Uma vez que essa prática visa a beneficiar o consumidor, o DPDC entende que ela não pode ser considerada abusiva.

Inciso II do artigo 39 do CDC: é vedado ao em fornecedor de produtos ou serviços:

"II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes."

Data de validade

O artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que "a oferta e apresentação de produtos ou serviços deve assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."

O Código classifica ainda de "impróprios ao uso e consumo" (de acordo com o parágrafo 6º do artigo 18):

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos, ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim que se destinam.



Sempre que o consumidor adquirir um produto e, logo em seguida, constatar que a validade está vencida, ele deve solicitar ao comerciante a sua troca.

Quando o consumidor não adquire o produto, mas constata que em um determinado local ele está sendo comercializado fora do prazo de validade, ele deve comunicar o problema aos órgãos da Vigilância Sanitária ou à Fiscalização da Prefeitura local.

Não Cumprimento à Oferta

As ofertas anunciadas pelos fornecedores devem ser cumpridas, conforme estabelece o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos."

Geralmente, as ofertas de alguns produtos estão limitadas a determinadas quantidades, que devem estar informadas nos folhetos ou outros meios de divulgação. Nesse caso, ao encerrar as quantidades mencionadas, o fornecedor não é mais obrigado a cumprir a oferta.

[Ver outro tópico](#) ²

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



COBRANÇA INDEVIDA

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 42, parágrafo único, diz:

"O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."

Com a leitura deste dispositivo legal chega-se à conclusão de que há alguns elementos a serem observados para que o consumidor tenha o direito à repetição do indébito, em dobro, prevista no dispositivo supracitado, que são:

I - Que o fornecedor tenha cobrado pelo valor, ou seja, o pagamento voluntário só dá o direito à restituição do valor pago de forma simples, sem incidência do dobro legal, nos termos dos arts. 876, 877, 884 e 885 do código civil;
II - Que o consumidor tenha pago o valor cobrado, ou seja, poderá simplesmente deixar de pagar a cobrança indevida e o fornecedor responderá por perdas e danos caso prossiga em seu intuito ilegal;
III - Que o fornecedor haja de má-fé no envio da cobrança, e que se provar que agiu de boa-fé no envio da cobrança a restituição será feita de forma simples, sem a incidência do dobro legal;

Observados os requisitos acima, fica evidente o direito que o consumidor tem do recebimento em dobro do valor que pagou indevidamente. O mero envio da cobrança pelo fornecedor não dá ao consumidor o direito à repetição do indébito.

Portanto, caso o consumidor sofra mera cobrança indevida poderá imediatamente pleitear a repetição do indébito em dobro que sua ação terá boa chance de ser julgada procedente.



Quem enfrentar esse problema deverá, primeiro, procurar a empresa e, se não obtiver êxito, recorrer aos órgãos de defesa do consumidor. Mas é importante alertar que, se o consumidor deixar de pagar a cobrança, seu nome não pode ser inscrito em cadastros de proteção ao crédito, como o Serasa e SPC, por exemplo. Caso isso aconteça, o consumidor tem direito à indenização por danos morais e também por danos materiais. Nesta situação, caberá uma ação no Juizado Especial Cível.

[Ver outro tópico](#) ²

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



O QUE FAZEMOS

O Procon (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor) é um serviço público que atua em todo Brasil em defesa do consumidor, e orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos, e fiscaliza as relações de consumo. Ele funciona como um órgão auxiliar do Poder Judiciário, tentando solucionar previamente os conflitos entre o consumidor e a empresa que vende um produto ou presta um serviço, e quando não há acordo, encaminha o caso para o Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local. O Procon pode ser estadual ou municipal, e segundo o artigo 105 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), é parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Cabe ao Procon orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores, fiscalizar previamente os direitos dos consumidores e, quando for o caso, aplicar sanções.

Interesses coletivos x Interesses Individuais

O Procon atende consultas ou reclamações que envolvam interesses ou direitos difusos coletivos ou individuais homogêneos (publicidade enganosa, contratos abusivos, venda casada, produtos com prazo de validade vencido, produtos adulterados, etc.) e, apenas, atua nos casos de interesses ou direitos individuais, que recomendem a defesa coletiva.

Nos casos de interesse ou direito coletivo, a atuação terá como objetivo suspender a prática infrativa e impor sanções aos infratores, devendo o eventual dano individual do consumidor ser reclamado no Procon municipal de sua cidade ou no Poder Judiciário.

As reclamações ou consultas que envolvam apenas interesses ou direitos individuais, como, por exemplo, conserto ou troca de produtos, cobranças indevidas, descumprimento de contrato, não cumprimento de garantia, produto entregue diferente do pedido, aumento de mensalidade/prestação, etc., deverão ser apresentadas pelo consumidor no Procon municipal de sua cidade ou no Juizado Especial de sua comarca. No caso de inexistência desses órgãos em seu município, o Procon-MG poderá receber essas demandas, desde que possam configurar também lesão a direitos coletivos.

Veja mais: Quando denunciar?

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



Atendimento Online

Um dos pontos principais no conceito do novo portal é criar um ambiente eletrônico propício ao atendimento online.

O painel de atendimento foi posicionado logo abaixo do de orientação, com o título ficando visível antes da primeira dobra da página. As opções de atendimentos foram divididas entre “fazer uma reclamação”, “pedir uma informação” e “ouvidoria”. Na primeira opção, o consumidor pode fazer uma denúncia detalhada, com relato do acontecimento e enviar os documentos necessários para o prosseguimento da manifestação. “Reclamação” não é o termo oficial adotado pelo SINDEC para este tipo de atendimento, se trata de uma Simples Consulta ou uma Carta de Informações Preliminares, porém esses termos podem ser de difícil entendimento e diferenciação por parte dos usuários. Acredito que “Reclamação” abrange melhor o conceito que os usuários possuem do procedimento a ser realizado.

Na página inicial, já são solicitados dados pessoais básicos para seguir com a solicitação, esta estrutura tem a intenção de transmitir a sensação de agilidade ao procedimento e diminuir a carga de dados requeridos na página seguinte. Quando o acesso ao atendimento se dá pelo menu ou sistemas de busca a página apresenta os espaços para serem inseridos os dados pedidos na página inicial, mesmo layout apresentado quando a opção “corrigir” é selecionada.

O processo de “Reclamação” foi dividido em quatro páginas para se tornar mais confortável e organizado, já que é necessário o fornecimento de um grande número de informações. Em todas as páginas é possível voltar ao passo anterior e corrigir os dados já inseridos. Tanto para a solicitação de informação quanto para fazer uma manifestação na Ouvidoria, o atendimento é feito em apenas duas páginas.

Quando o consumidor faz uma manifestação no novo portal, esta é encaminhada para o Procon mais próximo do local de residência fornecido pelo usuário e este é responsável por dar o devido encaminhamento a solicitação e a resposta ao consumidor.



PÁGINA INICIAL > ATENDIMENTO ¹

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



Atendimento Online - RECLAMAÇÃO

Antes de ³ enviar sua consulta, verifique seu problema está entre tópicos mais frequentes na ⁴ página de [Dúvidas](#) e entenda melhor seus direitos como consumidor. [Entenda o atendimento online](#).



Nome completo:

Data de nascimento: / / E-mail:

Precisamos saber mais sobre você. Informe seu CPF e seu endereço abaixo.

CPF: * (apenas números) RG: *

Endereço: * No. *
(Rua, Avenida, Travessa, Alameda...)

Bairro: * Estado: *

Cidade: * CEP: * Não sei meu CEP ⁵

Telefone: *

preenchimento obrigatório *

Proseguir >> ²

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



Nome completo: *Exemplo da Silva*

Data de nascimento: *00/00/1900*

E-mail: *exemplo@hotmail.com*

Corrigir ¹



Nome completo:

Data de nascimento:

 / /

E-mail:

Entenda o atendimento online

O Procon atende consultas ou reclamações que envolvam interesses ou direitos difusos coletivos ou individuais homogêneos (publicidade enganosa, contratos abusivos, venda casada, produtos com prazo de validade vencido, produtos adulterados, etc.) e, apenas, atua nos casos de interesses ou direitos individuais, que recomendem a defesa coletiva.

Interesses individuais como conserto ou troca de produtos, cobranças indevidas, descumprimento de contrato, não cumprimento de garantia, produto entregue diferente do pedido, aumento de mensalidade/prestação, etc., ou situações que necessitam de resoluções emergenciais, como solicitações a liberações a planos de saúde, deverão ser apresentadas pelo consumidor preferencialmente no posto de atendimento municipal de sua cidade, se houver, ou no Juizado Especial.

Consultar endereço dos postos de atendimento municipais
Consultar endereço dos Juizados Especiais



PÁGINA INICIAL > ATENDIMENTO > DADO ²

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



Atendimento Online - RECLAMAÇÃO

Antes de ³ enviar sua consulta, verifique seu problema está entre tópicos mais frequentes na ⁵ essa página de [Dúvidas](#) e entenda melhor seus direitos como consumidor. [Entenda o atendimento online](#).



Agora precisamos saber mais sobre o fornecedor ou prestador de serviço. Quanto mais completas forem as informações melhor podemos avaliar o problema.

Nome do fornecedor ou site: *

Telefone do fornecedor:

Produto ou serviço adquirido: *

Valor: R\$ * Forma de pagamento: *

Número do pedido / nota fiscal / contrato / número usuário: *

Data de contato com o fornecedor (se houver):

No. protocolo de contato:

preenchimento obrigatório *

[Voltar](#) ⁴

[Prosseguir>>](#) ¹

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





PÁGINA INICIAL > ATENDIMENTO > DADOS > RELAT ²

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesso a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



Atendimento Online - RECLAMAÇÃO

Antes de nos enviar sua consulta, verifique seu problema está entre tópicos mais frequentes na [essa página](#) de [Dúvidas](#) e entenda melhor seus direitos como consumidor. [Entenda o atendimento online](#) ⁴



Conte nos sobre o ocorrido e as ações que gostaria que fossem tomadas ao seu caso.

Narre de forma resumida o ocorrido *

Restam 600 caracteres

Informe o que deseja do fornecedor *

- entrega imediata do produto / execução do serviço
- conserto do produto / reexecução do serviço
- troca do produto por outro igual ou similar
- abatimento do valor pago
- cancelamento da compra/contrato e devolução do valor pago.
- outro, Especifique.

Enviar Documentos

Tipo:



Envie cópias de todos os documentos que comprove a compra ou prestação de serviço.

Formatos aceitos:
PDF, JPG e DOC.

Tamanho máximo:
2mb por arquivo.

exemplo.jpg
notafiscal.pdf
boleto.pdf

*preenchimento obrigatório **

[Voltar](#) ³

[Enviar](#) ¹

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



PÁGINA INICIAL > ATENDIMENTO > DADOS > RELATO > CONFIRMAÇÃO ²**Conheça o Procon**[O que faz o Procon?](#)[Quando denunciar?](#)**Direitos do Consumidor**[Código de Defesa do Consumidor](#)[Dúvidas frequentes](#)**Atendimento Online**[Fazer uma reclamação](#)[Pedir uma orientação](#)**Recalls****Pesquisas de Preços****Imprensa****Acesse a página do seu Estado**

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.

**Atendimento Online - RECLAMAÇÃO****Dados enviados**

Sua solicitação foi enviada com sucesso e será respondida por e-mail pelo posto de atendimento mais próximo em até 72 horas, com instruções sobre os próximos passos e o protocolo para acompanhar seu processo.

[Voltar para página inicial](#) ¹**Institucional**

[Quem Somos](#)
[Órgãos Gestores](#)
[Secretaria Nacional do Consumidor](#)
[Sistema Nacional de Defesa do Consumidor](#)

[Termos de Uso](#)
[Orientações de Uso](#)
[Política de Uso de Dados Pessoais](#)
[Mapa do site](#)



PÁGINA INICIAL > INFORMAÇÃO ⁴

Conheça o Procon

[O que faz o Procon?](#)[Quando denunciar?](#)

Direitos do Consumidor

[Código de Defesa do Consumidor](#)[Dúvidas frequentes](#)

Atendimento Online

[Fazer uma reclamação](#)[Pedir uma orientação](#)

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesso a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



Atendimento Online - INFORMAÇÃO

Antes de ³ enviar sua consulta, verifique seu problema está entre tópicos mais frequentes na ⁵ essa página de [Dúvidas](#) e entenda melhor seus direitos como consumidor. [Entenda o atendimento online](#)

Nome completo: *Exemplo da Silva*Data de nascimento: *00/00/1900*E-mail: *exemplo@hotmail.com*[Corrigir](#)

Precisamos saber mais sobre você e como podemos te ajudar..

CPF: * (apenas números)Endereço: * No. *
(Rua, Avenida, Travessa, Alameda...)Bairro: * Cidade: * UF: *Telefone: Assunto: *

Conte-nos de forma resumida sua dúvida ou relate seu problema. *

Restam 600 caracteres.preenchimento obrigatório *[Voltar para página inicial](#) ²[Enviar](#) ¹

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



Páginas Estaduais

O Procon é um órgão estadual e apesar da proposta de unificação, é importante manter um espaço onde pode ser encontrado todo conteúdo específico agrupado e um espaço aberto para as necessidades locais.

No fim do menu lateral há um elemento de acesso as páginas estaduais, que direciona o usuário a uma página geral onde é selecionado o Estado desejado pela lista ou pelo mapa, e então é direcionado a página estadual onde encontra-se notícias locais, mais informações sobre o órgão no Estado, endereços, telefones e um espaço livre à critério do órgão regional.

PÁGINA INICIAL > ESTADO ¹**Conheça o Procon**[O que faz o Procon?](#)[Quando denunciar?](#)**Direitos do Consumidor**[Código de Defesa do Consumidor](#)[Dúvidas frequentes](#)**Atendimento Online**[Fazer uma reclamação](#)[Pedir uma orientação](#)**Recalls****Pesquisas de Preços****Imprensa****PÁGINAS ESTADUAIS**

Nós unimos todos nossos serviços em um mesmo lugar para fornecer a todos os cidadãos os mesmos direitos e facilidades, mas todos os Estados continuam com seu espaço. Lá você encontra informações sobre os postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local. Você também pode usar o link abaixo, seguido do nome do seu estado para acessar a página diretamente, quando quiser:

<http://www.procon.gov.br/seuestado>

Acre	Espírito Santo	Paraíba	Rondônia
Alagoas	Goiás	Paraná	Roraima
Amapá	Maranhão	Pernambuco	Santa Catarina
Amazonas	Mato Grosso	Piauí	São Paulo ²
Bahia	Mato Grosso do Sul	Rio de Janeiro	Sergipe
Ceará	Minas Gerais	Rio Grande do Norte	Tocantins
Distrito Federal	Pará	Rio Grande do Sul	

[Voltar a página inicial](#) ⁴**Institucional**

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





FÁGINA INICIAL > ESTADOS > SÃO PAULO ¹

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

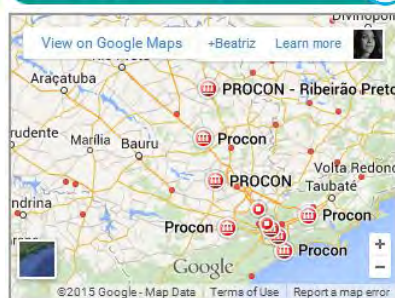
Pesquisas de Preços

Imprensa

São Paulo

Fundação Procon SP

Consulte os postos municipais conveniados



Saiba mais sobre o Procon SP

Notícias

Isenção fiscal para frear aumento da gasolina no interior paulista - 1 dia atrás

Procon de Ribeirão Preto libera funcionamento da Fundação Progresso e Royal Tulip interditados durante Operação Abre Alas - 1 dia atrás

Procon vai autuar postos de combustíveis por aumentos abusivos. Multas aplicadas podem chegar a R\$ 6,3 milhões... - 1 dia atrás

Fiscalização na cesta básica para frear aumento dos produtos básicos - 1 dia atrás

Recall de celulares da Nokia começa a ser executado nesta segunda-feira, veja se você faz parte - 1 dia atrás

[Mais](#)

conteúdo livre a escolha do estado

[Voltar](#) ²

Institucional

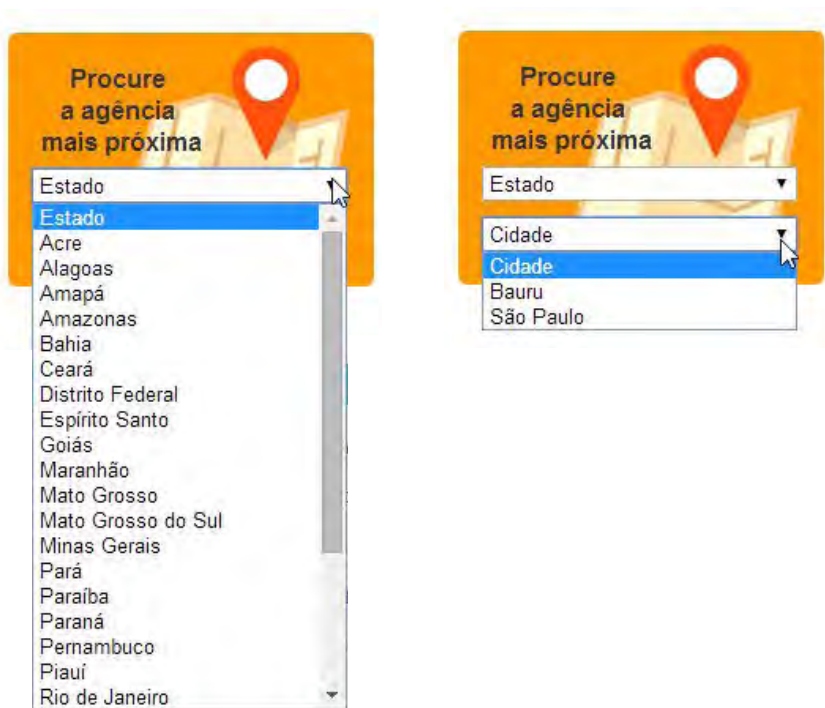
Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



Consulta de Postos de Atendimento

Apesar do incentivo ao atendimento online ser importante, o atendimento presencial continua sendo a base do serviço prestado pelo Procon e indispensável em diversas situações. O usuário pode fazer a pesquisa sobre o posto de atendimento mais próximo diretamente na página inicial, escolhendo seu estado e cidade. Essa funcionalidade também se encontra em outros pontos do portal, como nas páginas estaduais.





PÁGINA INICIAL > POSTOS > SÃO PAULO ¹

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



POSTOS DE ATENDIMENTO

SP - São Paulo

BARRA FUNDA

Rua Barra Funda, 1052 - Barra Funda - São Paulo - SP
Aberto de Segunda à Sexta das 10:00h às 17:00h
Telefone: (00) 0000-00000

POUPATEMPO ITAQUERA

Av. do Contorno (ao lado do metrô). Aberto de segunda a Sexta, das 07:00 às 19:00h, e de Sábado das 07:00 às 13:00h.
Telefone: (00) 0000-00000

POUPATEMPO SANTO AMARO

Rua Amador Bueno, 176/258 - São Paulo - SP (próximo ao Largo Treze de Maio). Aberto de Segunda a Sexta, das 07:00h às 19:00h, e de Sábado das 07:00h às 13:00h.

REGIÃO NORTE

Posto Fixo CIC Norte - Jova Rural R. Ari da Rocha Miranda, 36 - Jova Rural / Jaçanã
Fone: 6246.5384

[Voltar a página inicial](#) ²



Alguns postos trabalham com fornecimentos de senhas e agendamento. Consulte por telefone antes.

Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site





PROCON online

Buscar no portal



[PÁGINA INICIAL](#) > [POSTOS](#) > [BAURU](#)

Conheça o Procon

O que faz o Procon?

Quando denunciar?

Direitos do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor

Dúvidas frequentes

Atendimento Online

Fazer uma reclamação

Pedir uma orientação

Recalls

Pesquisas de Preços

Imprensa

Acesse a página do seu Estado

Saiba mais sobre postos de atendimento, notícias e o funcionamento do órgão local.



POSTOS DE ATENDIMENTO

SP - Bauru

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor Procon
Rua José Ferreira Marquês, 10
Vila Nova Cidade Universitária
Bauru - SP - CEP 17012-200
Telefone: (14) 3223-9412

[Voltar a página inicial](#)



Alguns postos trabalham com fornecimentos de senhas e agendamento. Consulte por telefone antes.

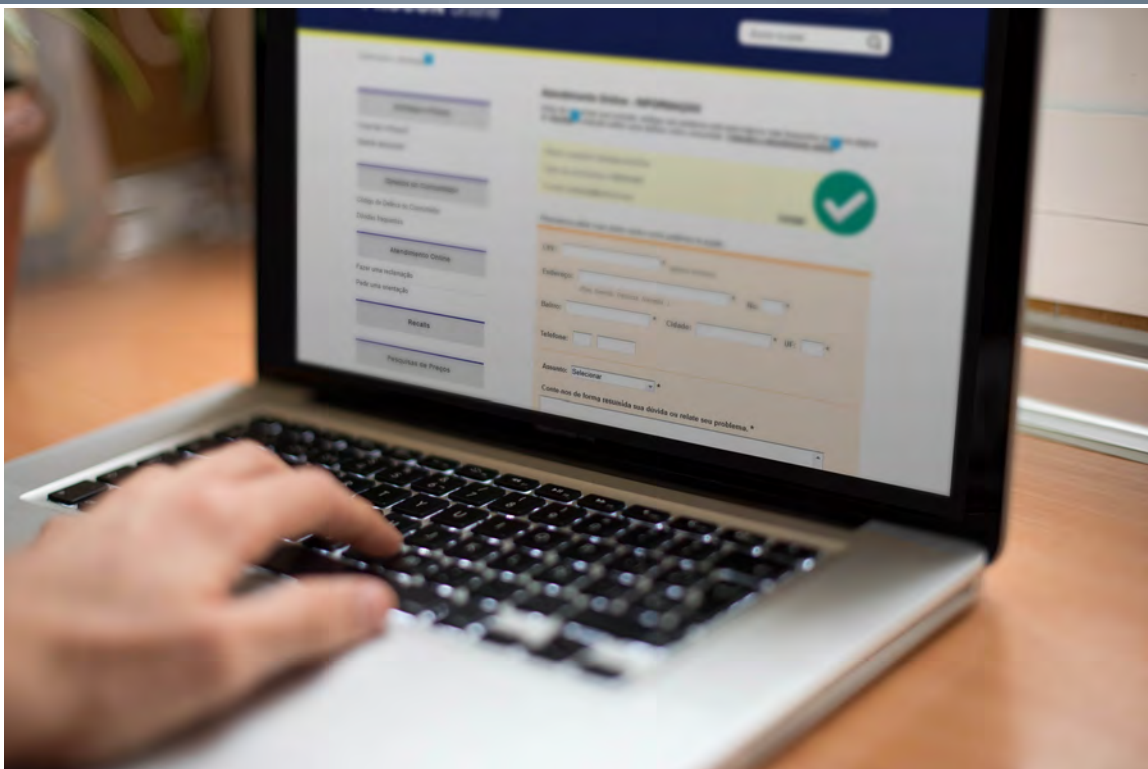
Institucional

Quem Somos
Órgãos Gestores
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

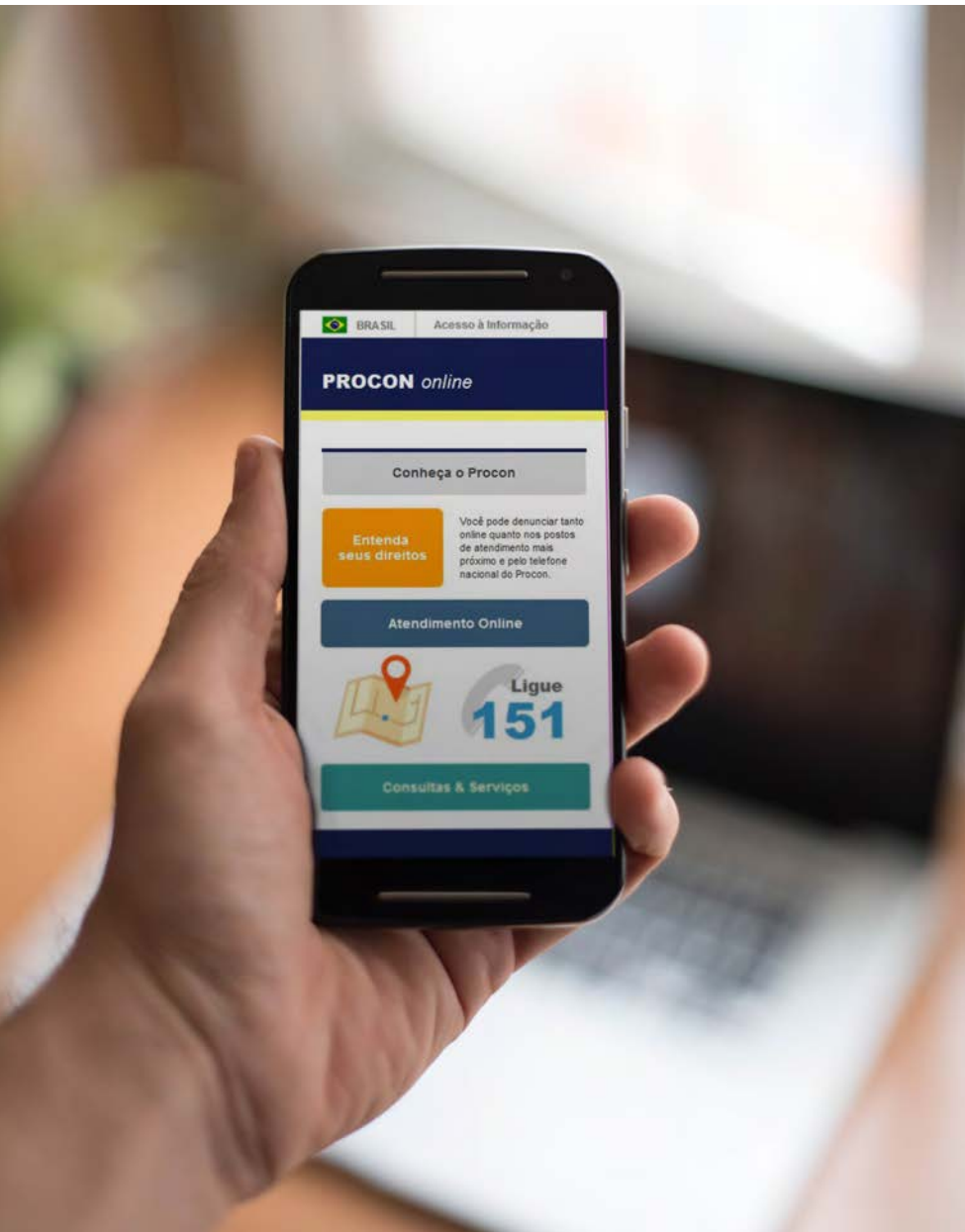
Termos de Uso
Orientações de Uso
Política de Uso de Dados Pessoais
Mapa do site



Visão Geral & Responsividade



Exemplo de uma possível versão mobile do portal e da adaptabilidade do layout em diferentes telas.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

8

Acredito que a proposta de um portal integrado para o Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor seria um passo importante para a modernização da instituição; outras ações coletivas entre Procons de diferentes localidades por meio eletrônico, como analisados anteriormente, reforçam o poder de exequibilidade da ideia e mostram o esforço conjunto para uma possível migração para o meio eletrônico. A congregação das funcionalidades em um mesmo portal facilitaria o acesso a população a um ambiente virtual que segue critérios de usabilidade e experiência do usuário em todos os estados, mais facilmente que se fossem feitas iniciativas individuais para tal fim. A integração também proporcionaria identificação e união da imagem do órgão, que apesar de ser uma representação regional, possui abrangência nacional.

O desenvolvimento desta proposta foi feita em caráter experimental, como forma de gerar novas alternativas para a abordagem online em instituições públicas e carece de testes em maior escala com usuários, assim como de um maior refino em detalhes pertinentes a usabilidade e acessibilidade para a execução final do projeto, que aparecem apenas de forma simbólica no protótipo.

Me sinto satisfeita com os resultados apresentados e acredito que este projeto foi de extrema importância para minha formação por ter me proporcionando um contexto com muitas variáveis, pontos de intersecção e restrições. Pude desenvolver a prática do Design como um agente de transformação e inovação que vai além das fronteiras da indústria e a habilidade de trabalhar com o lado subjetivo e complexo de tentar compreender os desejos e anseios dos seres humanos.

ARAKAKI, Cristiane. O governo eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão. Dissertação (mestrado) - Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

BRASIL. Lei nº 8.078, *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*, 11 de Setembro de 1990.

CIDADADÃO.SP. Disponível em < <http://www.cidadao.sp.gov.br/>> Acessado em Março de 2015

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; MERLO, Edgard Monforte. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. *Rev. Adm. Pública*, Rio de Janeiro, v. 47, n. 4, Aug. 2013. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122013000400004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 10 Março 2015

DINIZ, Eduardo H. Uso do comércio eletrônico em órgãos do governo. EAESP/FGV/NPP - Núcleo de Pesquisas e Publicações 1/100, Relatório de Pesquisa n. 18, 2000.

ENDLER, Antônio M. Governo eletrônico: a internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos, *REAd*, Ed. 14, v. 6, n. 2, mar./abr. 2000. Disponível em: <<http://read.adm.ufrgs.br/read14/artigo/artigo1.htm>>. Acesso em 20 Março 2015

E-POUPATEMPO. Disponível em < <http://www.poupatempo.sp.gov.br/epoupatempo/>> Acessado em Março de 2015

e-MAG, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, versão 3.1. Disponível em < <http://emag.governoeletronico.gov.br/>>. Acessado em 2015

e-PWG, Padrões Web em Governo Eletrônico - Cartilha de Usabilidade, Versão 1.2. Disponível em < <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade#s1.5> >. Acessado em 2015

HARTSON, R.; PHYLA, P.; *Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience*, Morgan Kaufmann; 1ed. , 2012

HINNIG, R.; FIALHO, F.A.P. *Design de Serviços no Setor Público: Um estudo de caso do projeto Make it Work na cidade de Sunderland (Inglaterra)*. Rio de Janeiro: Estudos em Design. v. 21. n. 2. 2013, p. 01-17

JAKOB, N. *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*. New Riders. 1ed. 1999. 432p.

NOMISO, L.S. *Análise, aplicação e otimização de metodologias para elaboração de websites: O Design ergonômico na busca da usabilidade e melhor interação humano-computador*. 2010. 170f. Dissertação (Mestrado em Design) - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação. Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2010

POLAINE, A.; REASON, B.; LOVLIE, L. *Service Design From Insight to Implementation*. Rosenfeld Media. 2013. 216p.

Procon- PR em números. Disponível em <http://www.procon.pr.gov.br/modules/consultas_externas/index.php?cod=1>. Acessado em 2015

Human Centered Design Toolkit. Disponível em <[IDEO.org](http://www.ideo.org)>. Acessado em 2015

Revista do IDEC. 2012, p. 26-28. Disponível em <<http://www.idec.org.br/>>. Acessado em 2015

RUBIN, J.; CHISNELL, D. *Handbook of Usability Testing*. Wiley. 2ed, 2008. 384p.

TUDOFÁCIL. Disponível em < <http://www.tudofacil.rs.gov.br/> > Acessado em Março de 2015

projeto de conclusão de curso ● UNESP ● 2015

Beatriz Mioto Cantolini
