



Consumidor.gov.br

Usuário: Órgão de Monitoramento

O Serviço

O **Consumidor.gov.br** é um serviço público e gratuito que:

- Permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de problemas de consumo;
- Fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores; e
- Incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Consulta às Reclamações

• • •

Órgão de Monitoramento



Digite o nome da empresa a ser pesquisada



Como Funciona?



Empresas
Participantes



Últimas
Reclamações



Infográficos



Indicadores



Perguntas
Frequentes

Você se manifesta



A empresa responde



Você avalia



Todos monitoram

Serviços

Indicadores
123456
Como Aderir
Perguntas Frequentes (FAQ)
Não encontrei a empresa
Informações API
Acesso Restrito para Gestores e Empresas
Suporte

Institucional

Órgãos Gestores e de Monitoramento
Ministério da Justiça
Quem Somos
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Política de Uso

Termos de Uso
Orientações de uso
Política de Uso de Dados Pessoais

O usuário deve acessar a plataforma e clicar em **Acesso Restrito para Gestores e Empresas**.



Acesso restrito para
gestores e empresas

Acesso ao sistema

Entrar com gov.br 

Na área de Acesso Restrito, o usuário **Administrador** deve acessar a plataforma com sua conta gov.br.

Menu ☰

Qual gestor deseja gerenciar?

Órgão de Monitoramento ▼

 Pesquisar

 Mais Detalhes

 Imprimir

 Exportar

Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 ▼ registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2017.03/00000002314	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Bradesco
2017.03/00000002313	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Caixa
2017.03/00000002312	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Banco Itaú
2017.03/00000002311	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Banco BMG
2017.03/00000002310	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Shoptime Viagens
2017.03/00000002309	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Shoptime
2017.03/00000002308	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Claro
2017.03/00000002307	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Vivo
2017.03/00000002306	Vanessa Barbacena	29/03/2017	18/04/2017	Respondida	Banco do Brasil
2017.03/00000002305	Pedro Pedro	29/03/2017	18/04/2017	Respondida	Banco Planeta

Mostrando de 1 até 10 de 25 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) [1](#) [2](#) [3](#) [Seguinte](#) [Último](#)

A página exibirá as reclamações registradas em sua localidade.

Atenção!

- A página inicial de consulta das reclamações exibe todas as reclamações registradas nos últimos 30 dias;
- Caso queira visualizar reclamações anteriores, clique no botão “**Pesquisar**” e altere o período de busca no filtro.

Menu ☰

Qual gestor deseja gerenciar?

Órgão de Monitoramento ▼

Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 ▼ registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2017.03/00000002314	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Bradesco
2017.03/00000002313	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Caixa
2017.03/00000002312	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Banco Itaú
2017.03/00000002311	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Banco BMG
2017.03/00000002310	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Shoptime Viagens
2017.03/00000002309	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Shoptime
2017.03/00000002308	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Claro
2017.03/00000002307	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Vivo
2017.03/00000002306	Vanessa Barbacena	29/03/2017	18/04/2017	Respondida	Banco do Brasil
2017.03/00000002305	Pedro Pedro	29/03/2017	18/04/2017	Respondida	Banco Planeta

Mostrando de 1 até 10 de 25 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) [1](#) [2](#) [3](#) [Seguinte](#) [Último](#)

Clique em **Pesquisar** para alterar o período de exibição das reclamações.

Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 registros

Protocolo	Consumidor	Data de Ab
2018.11/00000002864	Pedro Pedro	29/11/201
2018.11/00000002861	Consumidor teste	20/11/201
2018.11/00000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/201

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

* Reclamação criada por você. Não editável.

Serviços

Indicadores
Conheça o Consumidor.gov.br
Como Aderir
Perguntas Frequentes (FAQ)
Não encontrei a empresa
Informações API
Acesso Restrito para Gestores e Empresas

Lei de acesso
à informação

Pesquisar

Mais Detalhes

Imprimir

Expor

Consulta de Reclamações

Nome:

Nome do Reclamante

CPF:

CPF

Protocolo:

Digite o número do protocolo

Região:

Selecione

UF:

Selecione

Cidade:

Selecione

Avaliação:

Selecione

Nota do Consumidor:

Selecione

Situação:

Selecione

Tipo Andamento:

Selecione

Grupo Econômico:

Selecione

Fornecedor:

Selecione

Data de Abertura:

05/11/2018

00:00:00

Até:

05/12/2018

23:59:59

Como Comprou/Contratou:

Selecione

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problemas:

Selecione

Prazo para Manifestação:

Data Inicial

Até:

Data Final

Limpar

Pesquisar

Esta tela exibe as possibilidades de pesquisas a serem realizadas em sua localidade como, por exemplo, a data de abertura de reclamações.

Exibir Colunas

- ☐ CPF Consumidor
- ☐ Hora de Abertura
- ☐ Último Complemento Consumidor
- ☐ CNPJ Fornecedor

Menu

Qual gestor

Órgão de

Participantes

Indicadores

Fale Conosco

Órgão de Monitoramento

Pesquisar

Mais Detalhes

Imprimir

Exportar

Mostrar 10 registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2018.11/000000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta
2018.11/000000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta
2018.11/000000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

Primeira Anterior 1 Seguinte Último

* Reclamação criada por você. Não editável.

Serviços

Indicadores

Conheça o Consumidor.gov.br

Institucional

Órgãos Gestores e de Monitoramento

Ministério da Justiça

Política de Uso

Termos de Uso

Orientações de uso

O botão **Mais Detalhes** possibilita a inclusão de algumas colunas para a visualização na tela de reclamações. Caso não seja possível visualizá-lo, basta diminuir o zoom do seu navegador que ele será apresentado.

Menu

Qual gestor deseja gerenciar?

Órgão de Monitoramento

Pesquisar

Mais Detalhes

Imprimir

Exportar

Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2018.11/000000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta
2018.11/000000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta
2018.11/000000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) 1 [Seguinte](#) [Último](#)

* Reclamação criada por você. Não editável.

[Serviços](#)[Institucional](#)[Política de Uso](#)

O botão **Imprimir** permite a geração de documento em formato PDF que contém a lista completa de reclamações registradas.

Relatório de Reclamações

06/12/2018

Cláudio Humberto

PROTOCOLO	CONSUMIDOR	ABERTURA	PRAZO	SITUAÇÃO	FORNECEDOR
2018.11/00000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta
2018.11/00000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta
2018.11/00000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa

Relatório de Reclamações em formato PDF.

Menu ☰

Qual gestor deseja gerenciar?

Órgão de Monitoramento ▼

 Pesquisar

 Mais Detalhes

 Imprimir

 Exportar

Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 ▼ registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2018.11/00000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta
2018.11/00000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta
2018.11/00000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) [1](#) [Seguinte](#) [Último](#)

* Reclamação criada por você. Não editável.

E o botão **Exportar** permite a exportação da lista de reclamações registradas para uma planilha (arquivo do tipo CSV em formato aberto).

Menu

Qual gestor deseja gerenciar?

Órgão de Monitoramento

Pesquisar

+ Mais Detalhes

Imprimir

Exportar

Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2018.11/00000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta
2018.11/00000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta
2018.11/00000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

Primeiro Anterior 1 Seguinte Último

* Reclamação criada por você. Não editável.

Serviços

[Indicadores](#)
[Conheça o Consumidor.gov.br](#)
[Como Aderir](#)

Institucional

[Órgãos Gestores e de Monitoramento](#)
[Ministério da Justiça](#)
[Quem Somos](#)

Política de Uso

[Termos de Uso](#)
[Orientações de uso](#)
[Política de Uso de Dados Pessoais](#)

Ao clicar em um número de protocolo, é possível visualizar os detalhes da reclamação.

Banco Planeta

CNPJ: 52.811.532/0001-02 - Banco Planeta S.A

Imprimir

PROTOCOLO: 2018.11/00000002864

GESTOR: Procon DF

Data de Abertura: 29/11/2018

COMO COMPROU/CONTRATOU: Ganhei de presente

ÁREA: Serviços Financeiros

ASSUNTO: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

PROBLEMA: SAC - Demanda não resolvida / não respondida

SITUAÇÃO: FINALIZADA AVALIADA

Data da Finalização: 29/11/2018

Descrição da Reclamação

028331250001280283312500012802833125000128

Pedido à Empresa

02833125000128028331250001280283312500012802833125000128028331250001280283312500012802833125000128

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
29/11/2018	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes
29/11/2018	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes
29/11/2018	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	Detalhes
29/11/2018	Avaliação do consumidor	Pedro Pedro	Detalhes

Esta tela exibe todos os detalhes da reclamação.

Fornecedor

Consumidor

Banco Planeta

CNPJ: 52.811.532/0001-02 - Banco Planeta S.A

Imprimir

PROTOCOLO: 2018.11/00000002864

GESTOR: Procon DF

Data de Abertura: 29/11/2018

COMO COMPROU/CONTRATOU: Ganhei de presente

ÁREA: Serviços Financeiros

ASSUNTO: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

PROBLEMA: SAC - Demanda não resolvida / não respondida

SITUAÇÃO: FINALIZADA AVALIADA

Data da Finalização: 29/11/2018



Fornecedor

Consumidor

Pedro Pedro

Imprimir

CPF: 693.160.432-55

CEP: 71070-674

Endereço: Área Especial 4 Módulo G, 1, Bairro Guarã II - Cidade Brasília - DF

Telefone: (99) 9999-9999

Celular:

E-Mail: pedro@gmail.com

PROTOCOLO: 2018.11/00000002864

GESTOR: Procon DF

Data de Abertura: 29/11/2018

COMO COMPROU/CONTRATOU: Ganhei de presente

ÁREA: Serviços Financeiros

ASSUNTO: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

PROBLEMA: SAC - Demanda não resolvida / não respondida

SITUAÇÃO: FINALIZADA AVALIADA

Data da Finalização: 29/11/2018

A parte superior da tela apresenta dados da empresa, dados iniciais da reclamação e sua situação. É possível clicar na aba Consumidor e visualizar os dados do reclamante.

Descrição da Reclamação

028331250001280283312500012802833125000128

Pedido à Empresa

02833125000128028331250001280283312500012802833125000128028331250001280283312500012802833125000128

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
29/11/2018	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes
29/11/2018	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes
29/11/2018	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	Detalhes
29/11/2018	Avaliação do consumidor	Pedro Pedro	Detalhes

A metade inferior da tela apresenta a descrição da reclamação do consumidor, seu pedido à empresa, informações adicionais e o andamento da reclamação.

ASSUNTO: Cartão de Crédito / Ca
Loja

Detalhe do Trâmite de Resposta do fornecedor

Data: 29/11/2018 17:00:28 Autor: Banco Planeta

Texto:

0283312500012802833125000128028331250001280283312500012802833125
0001280283312500012802833125000128

SITUAÇÃO: FINALIZADA AVALIADA

Descrição da Reclamação

028331250001280283312500012802833125000128

Pedido à Empresa

02833125000128028331250001280283312500012802833125000128028331250001280283312500012802833125000128

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
29/11/2018	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes
29/11/2018	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Detalhes
29/11/2018	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	Detalhes
29/11/2018	Avaliação do consumidor	Pedro Pedro	Detalhes

Para visualizar as interações entre consumidor e fornecedor, resposta da empresa e a avaliação feita pelo consumidor, basta clicar em **Detalhes** ao lado dos trâmites da reclamação.

Banco Planeta

CNPJ: 52.811.532/0001-02 - Banco Planeta S.A

 Imprimir**PROTOCOLO:** 2018.11/000000002864**GESTOR:** Procon DF**Data de Abertura:** 29/11/2018**COMO COMPROU/CONTRATOU:** Ganhei de presente**ÁREA:** Serviços Financeiros**ASSUNTO:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**PROBLEMA:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida**SITUAÇÃO:** FINALIZADA AVALIADA**Data da Finalização:** 29/11/2018**Descrição da Reclamação**

028331250001280283312500012802833125000128

Pedido à Empresa

0283312500012802833125000128028331250001280283312500012802833125000128028331250001280283312500012802833125000128

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
29/11/2018	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	
29/11/2018	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhes

É possível imprimir a reclamação em formato PDF através do botão **Imprimir**.

É gerado documento com todos os detalhes da reclamação registrada.

Relatórios Gerenciais

...

Órgão de Monitoramento

Menu

Reclamações

Cadastro

Relatórios Gerenciais

Qual gestor deseja gerenciar?

Órgão de Monitoramento

Pesquisar

+ Mais Detalhes

Imprimir

Exportar

Monitoramento

Mostrar 10 registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação	Fornecedor
2018.11/00000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta
2018.11/00000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta
2018.11/00000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

Primeiro Anterior 1 Seguinte Último

* Reclamação criada por você. Não editável.

Para ambos os perfis do órgão de monitoramento (Leitor e Administrador) existe a opção "Relatórios Gerenciais"

Relatórios Gerenciais

[Análises](#)[Exportar Dados](#)

Escolha uma Análise:

Selecione

Selecione

- Quantidade de Reclamações por Situação
- Quantidade de Reclamações por Área
- Quantidade de Reclamações por Assunto
- Quantidade de Reclamações por Problema
- Quantidade de Reclamações por Grupo Econômico
- Quantidade de Reclamações por Perfil do Consumidor
- Ranking de Fornecedores
- Prazo Médio de Resposta
- Reclamações Respondidas
- Reclamações Recusadas
- Satisfação com o Atendimento
- Satisfação com o Atendimento x Reclamações Respondidas
- Índice de Solução
- Índice de Contato Prévio com o Fornecedor
- Índice Solução x Reclamações Respondidas

[Serviços](#)[Institucional](#)[Política de Uso](#)

Este menu contém duas abas: “Análises” e “Exportar Dados”. A aba “Análises” fornece vários cruzamentos dos dados das reclamações. Todas as análises considerarão somente as demandas referentes à sua localidade.

Análises

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

Data Inicial

Até: Data Final

Selecione as colunas:

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Todas | ☐ Data Resposta | ☐ Assunto |
| ☐ Gestor | ☐ Hora Resposta | ☐ Grupo Problema |
| ☐ Protocolo | ☐ Data Análise | ☐ Problema |
| ☐ Canal de Origem | ☐ Hora Análise | ☐ Como Comprou Contratou |
| ☐ Consumidor | ☐ Data Recusa | ☐ Procurou Empresa |
| ☐ CPF | ☐ Hora Recusa | ☐ Técnico do Último Trâmite |
| ☐ Região | ☐ Data Finalização | ☐ Respondida |
| ☐ UF | ☐ Hora Finalização | ☐ Situação |
| ☐ Cidade | ☐ Prazo Resposta | ☐ Avaliação Reclamação |
| ☐ Sexo | ☐ Prazo Análise Gestor | ☐ Nota do Consumidor |
| ☐ Faixa Etária | ☐ Tempo Resposta | ☐ Análise da Recusa |
| ☐ Ano Abertura | ☐ Grupo Econômico | ☐ Edição de Conteúdo |
| ☐ Mês Abertura | ☐ Nome Fantasia | ☐ Interação do Gestor |
| ☐ Data Abertura | ☐ Segmento de Mercado | |
| ☐ Hora Abertura | ☐ Área | |

Limpar

Exportar

A plataforma **Consumidor.gov.br** permite ainda a exportação dos dados de reclamações. Estão disponíveis para exportação dados das reclamações abertas no últimos 5 anos, até o dia anterior (D-1). O filtro de data permite a exportação de pacotes de dados com período máximo de 2 meses cada.

Relatórios Gerenciais

Análises

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

Data Inicial

Até: Data Final

Dezembro 2018

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

- ☐ CPF
- ☐ Região
- ☐ UF
- ☐ Cidade
- ☐ Sexo
- ☐ Faixa Etária
- ☐ Ano Abertura
- ☐ Mês Abertura

- ☐ Data Resposta
- ☐ Hora Resposta
- ☐ Data Análise
- ☐ Hora Análise
- ☐ Data Recusa
- ☐ Hora Recusa
- ☐ Data Finalização
- ☐ Hora Finalização
- ☐ Prazo Resposta
- ☐ Prazo Análise Gestor
- ☐ Tempo Resposta
- ☐ Grupo Econômico
- ☐ Nome Fantasia

- ☐ Assunto
- ☐ Grupo Problema
- ☐ Problema
- ☐ Como Comprou Contratou
- ☐ Procurou Empresa
- ☐ Técnico do Último Trâmite
- ☐ Respondida
- ☐ Situação
- ☐ Avaliação Reclamação
- ☐ Nota do Consumidor
- ☐ Análise da Recusa
- ☐ Edição de Conteúdo
- ☐ Interação do Gestor

O primeiro passo é selecionar o período a ser exportado. O usuário deve clicar no campo **Data Inicial** e digitar a data desejada ou selecioná-la no calendário que irá aparecer.

Relatórios Gerenciais

Análises

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

Data Inicial

Até:

Data Final

Selecione as categorias:

- ☐ Todas
- ☐ Gestor
- ☐ Protocolo
- ☐ Canal de Origem
- ☐ Consumidor
- ☐ CPF
- ☐ Região
- ☐ UF
- ☐ Cidade
- ☐ Sexo
- ☐ Faixa Etária
- ☐ Ano Abertura
- ☐ Mês Abertura

Dezembro 2018						
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

- ☐ Data Resposta
- ☐ Hora Resposta
- ☐ Data Análise
- ☐ Hora Análise
- ☐ Data Recusa
- ☐ Hora Recusa
- ☐ Data Finalização
- ☐ Hora Finalização
- ☐ Prazo Resposta
- ☐ Prazo Análise Gestor
- ☐ Tempo Resposta
- ☐ Grupo Econômico
- ☐ Nome Fantasia

- ☐ Assunto
- ☐ Grupo Problema
- ☐ Problema
- ☐ Como Comprou Contratou
- ☐ Procurou Empresa
- ☐ Técnico do Último Trâmite
- ☐ Respondida
- ☐ Situação
- ☐ Avaliação Reclamação
- ☐ Nota do Consumidor
- ☐ Análise da Recusa
- ☐ Edição de Conteúdo
- ☐ Interação do Gestor

Em seguida, o usuário deve clicar no campo **Data Final** e digitar a data desejada ou selecioná-la no calendário que irá aparecer.

Obs.: No calendário, somente será possível selecionar um período de no máximo 2 meses, visto que essa é a limitação da exportação de dados.

Relatórios Gerenciais

Geral

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

01/08/2016

Até: 01/10/2016

Selecione as colunas:

- 
- | | | |
|---|--|---|
| ☒ Todas | ☒ Data Resposta | ☒ Assunto |
| ☒ Gestor | ☒ Hora Resposta | ☒ Grupo Problema |
| ☒ Protocolo | ☒ Data Análise | ☒ Problema |
| ☒ Canal de Origem | ☒ Hora Análise | ☒ Como Comprou Contratou |
| ☒ Consumidor | ☒ Data Recusa | ☒ Procurou Empresa |
| ☒ CPF | ☒ Hora Recusa | ☒ Técnico do Último Trâmite |
| ☒ Região | ☒ Data Finalização | ☒ Respondida |
| ☒ UF | ☒ Hora Finalização | ☒ Situação |
| ☒ Cidade | ☒ Prazo Resposta | ☒ Avaliação Reclamação |
| ☒ Sexo | ☒ Prazo Analise Gestor | ☒ Nota do Consumidor |
| ☒ Faixa Etária | ☒ Tempo Resposta | ☒ Análise da Recusa |
| ☒ Ano Abertura | ☒ Grupo Econômico | ☒ Edição de Conteúdo |
| ☒ Mês Abertura | ☒ Nome Fantasia | ☒ Interação do Gestor |
| ☒ Data Abertura | ☒ Segmento de Mercado | |
| ☒ Hora Abertura | ☒ Área | |

Limpar

Exportar

O usuário deve selecionar as colunas que quer disponíveis em seu arquivo de exportação. Caso o usuário queira que todos os campos disponíveis constem no arquivo, ele deve clicar somente no “box” referente à coluna **Todas**.

Geral

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

01/08/2016

Até: 01/10/2016

Selecione as colunas:

- | | | |
|---|--|---|
| ☒ Todas | ☒ Data Resposta | ☒ Assunto |
| ☒ Gestor | ☒ Hora Resposta | ☒ Grupo Problema |
| ☒ Protocolo | ☒ Data Análise | ☒ Problema |
| ☒ Canal de Origem | ☒ Hora Análise | ☒ Como Comprou Contratou |
| ☒ Consumidor | ☒ Data Recusa | ☒ Procurou Empresa |
| ☒ CPF | ☒ Hora Recusa | ☒ Técnico do Último Trâmite |
| ☒ Região | ☒ Data Finalização | ☒ Respondida |
| ☒ UF | ☒ Hora Finalização | ☒ Situação |
| ☒ Cidade | ☒ Prazo Resposta | ☒ Avaliação Reclamação |
| ☒ Sexo | ☒ Prazo Análise Gestor | ☒ Nota do Consumidor |
| ☒ Faixa Etária | ☒ Tempo Resposta | ☒ Análise da Recusa |
| ☒ Ano Abertura | ☒ Grupo Econômico | ☒ Edição de Conteúdo |
| ☒ Mês Abertura | ☒ Nome Fantasia | ☒ Interação do Gestor |
| ☒ Data Abertura | ☒ Segmento de Mercado | |
| ☒ Hora Abertura | ☒ Área | |



Limpar

Exportar

Caso o usuário queira novamente selecionar as colunas a serem disponibilizadas, ou queira selecionar um outro período de exportação, ele deve clicar no botão **Limpar** e repetir todo o processo de seleção.

Geral

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

01/08/2016

Até: 01/10/2016

Selecione as colunas:

- | | | |
|---|--|---|
| ☒ Todas | ☒ Data Resposta | ☒ Assunto |
| ☒ Gestor | ☒ Hora Resposta | ☒ Grupo Problema |
| ☒ Protocolo | ☒ Data Análise | ☒ Problema |
| ☒ Canal de Origem | ☒ Hora Análise | ☒ Como Comprou Contratou |
| ☒ Consumidor | ☒ Data Recusa | ☒ Procurou Empresa |
| ☒ CPF | ☒ Hora Recusa | ☒ Técnico do Último Trâmite |
| ☒ Região | ☒ Data Finalização | ☒ Respondida |
| ☒ UF | ☒ Hora Finalização | ☒ Situação |
| ☒ Cidade | ☒ Prazo Resposta | ☒ Avaliação Reclamação |
| ☒ Sexo | ☒ Prazo Análise Gestor | ☒ Nota do Consumidor |
| ☒ Faixa Etária | ☒ Tempo Resposta | ☒ Análise da Recusa |
| ☒ Ano Abertura | ☒ Grupo Econômico | ☒ Edição de Conteúdo |
| ☒ Mês Abertura | ☒ Nome Fantasia | ☒ Interação do Gestor |
| ☒ Data Abertura | ☒ Segmento de Mercado | |
| ☒ Hora Abertura | ☒ Área | |

Limpar

Exportar

Se a seleção estiver correta, o usuário deve clicar no botão **Exportar**. Em seguida, aparecerá uma tela para confirmação do download dos dados selecionados ou o download ocorrerá automaticamente (a depender das configurações de seu navegador).

Relatórios Gerenciais

Geral

Exportar Dados

Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos):

Data de Abertura:

01/08/2016

Até: 01/10/2016

Selecione as colunas:

- | | | |
|---|--|---|
| ☒ Todas | ☒ Data Resposta | ☒ Assunto |
| ☒ Gestor | ☒ Hora Resposta | ☒ Grupo Problema |
| ☒ Protocolo | ☒ Data Análise | ☒ Problema |
| ☒ Canal de Origem | ☒ Hora Análise | ☒ Como Comprou Contratou |
| ☒ Consumidor | ☒ Data Recusa | ☒ Procurou Empresa |
| ☒ CPF | ☒ Hora Recusa | ☒ Técnico do Último Trâmite |
| ☒ Região | ☒ Data Finalização | ☒ Respondida |
| ☒ UF | ☒ Hora Finalização | ☒ Situação |
| ☒ Cidade | ☒ Prazo Resposta | ☒ Avaliação Reclamação |
| ☒ Sexo | ☒ Prazo Análise Gestor | ☒ Nota do Consumidor |
| ☒ Faixa Etária | ☒ Tempo Resposta | ☒ Análise da Recusa |
| ☒ Ano Abertura | ☒ Grupo Econômico | ☒ Edição de Conteúdo |
| ☒ Mês Abertura | ☒ Nome Fantasia | ☒ Interação do Gestor |
| ☒ Data Abertura | ☒ Segmento de Mercado | |
| ☒ Hora Abertura | ☒ Área | |

Limpar

Exportar

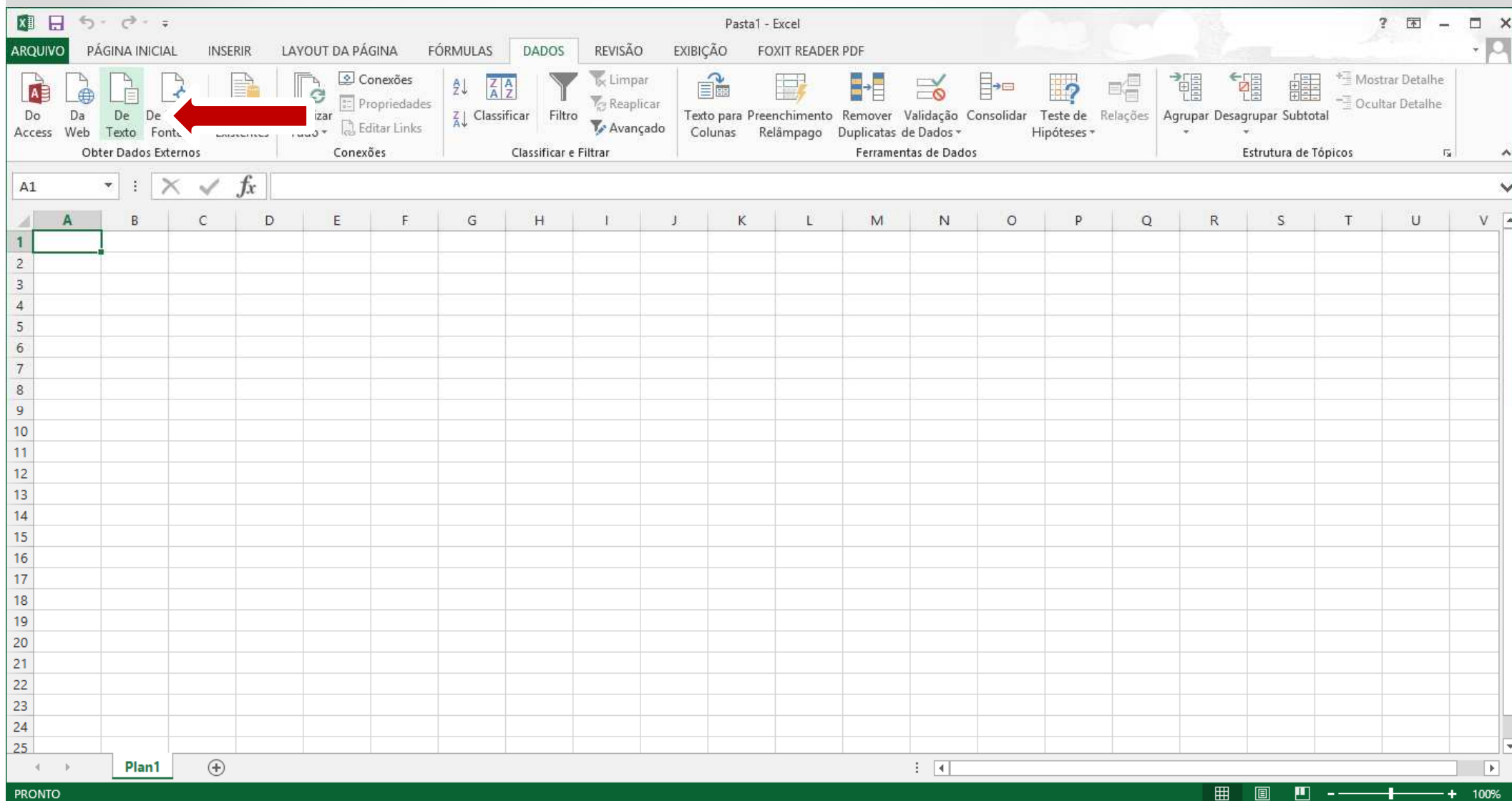


Dessa forma, o arquivo do tipo CSV já estará disponível na pasta de Downloads do computador do usuário ou na pasta que ele tenha selecionado para salvar o arquivo de exportação.

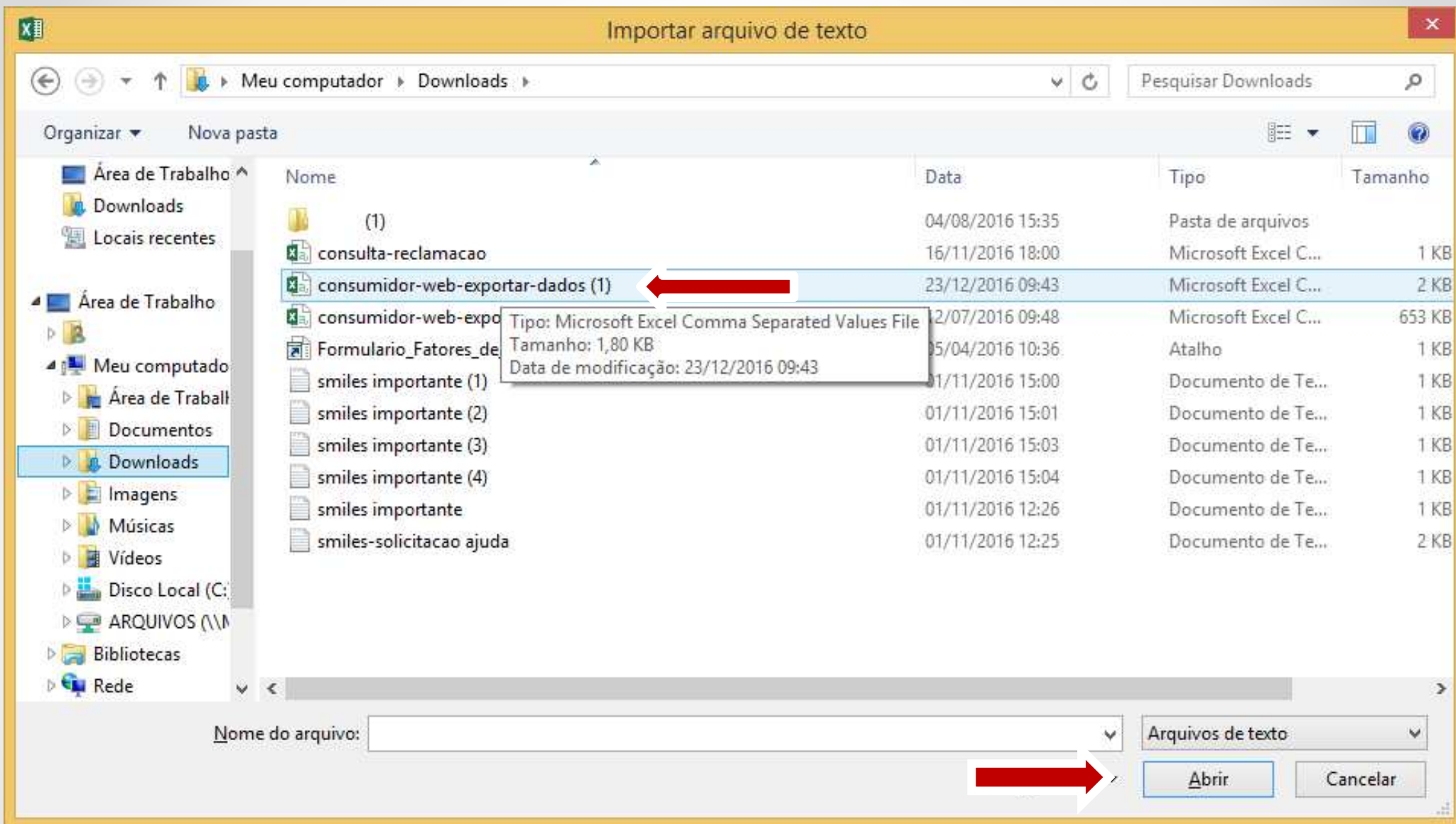
Visualização no Excel

- Após os passos de exportação anteriores, o usuário deve primeiramente localizar a pasta em que o arquivo foi salvo.
- Logo em seguida, deve abrir um novo arquivo no Excel.

Obs.: Este guia utilizou-se do Excel 2013. Caso o usuário tenha outra versão, o caminho para exportar os dados pode ser diferente.



O usuário deve clicar na aba **Dados** e então clicar na opção **De Texto**.



Em seguida, aparecerá uma nova janela onde o usuário deverá procurar o local onde o arquivo foi salvo. Neste caso, o arquivo encontra-se dentro da pasta **Downloads**. O usuário deve clicar no arquivo e então clicar em **Abrir**.

Assistente de importação de texto - etapa 1 de 3

O assistente de texto especificou os dados como Largura fixa.
Se estiver correto, escolha 'Avançar' ou escolha o tipo que melhor descreva seus dados.

Tipo de dados originais

Escolha o tipo de campo que melhor descreva seus dados:

☒ Delimitado - Caracteres como vírgulas ou tabulações separam cada campo.
☐ Largura fixa - Campos são alinhados em colunas com espaços entre cada campo.

Iniciar importação na linha: 1 Origem do arquivo: 65001 : Unicode (UTF-8)

☐ Meus dados possuem cabeçalhos.

Visualização do arquivo C:\Users\manuela.barros\Downloads\consumidor-web-exportar-dados (1).csv

1	Gestor;Protocolo;Canal de Origem;Consumidor;CPF;Região;UF;Cidade;Sexo;Faixa Etária;Ar
2	"Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor";"20160800000002001";"E
3	"Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor";"20160900000002041";"E
4	
5	

Cancelar Avançar > Concluir

Nesta janela, clique em **Delimitado** e na caixa "Origem do Arquivo" selecione a opção **65001 : Unicode (UTF-8)**. Então, clique em **Avançar**.

Assistente de importação de texto - etapa 2 de 3

Esta tela permite que você defina os delimitadores contidos em seus dados. Você pode ver como seu texto é afetado na visualização abaixo.

Delimitadores

- ☐ Tabulação
- ☒ Ponto e vírgula
- ☐ Vírgula
- ☐ Espaço
- ☐ Outros:

☒ Considerar delimitadores consecutivos como um só

Qualificador de texto:

Visualização dos dados

Gestor	Protocolo	Canal de
Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor	201608000000002001	Platafor
Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor	201609000000002041	Platafor

Cancelar Avançar > Concluir

Na tela seguinte, clique em **Ponto e vírgula** na opção “Delimitadores”, em seguida clique em **Considerar delimitadores consecutivos como um só** e então clique em **Avançar**.

Assistente de importação de texto - etapa 3 de 3

Esta tela permite que você selecione cada coluna e defina o formato dos dados.

Formato dos dados da coluna

☐ Geral

☒ **Texto**

☐ Data: DMA

☐ Não importar coluna (ignorar)

'Geral' converte valores numéricos em números, valores de data em datas e todos os valores restantes em texto.

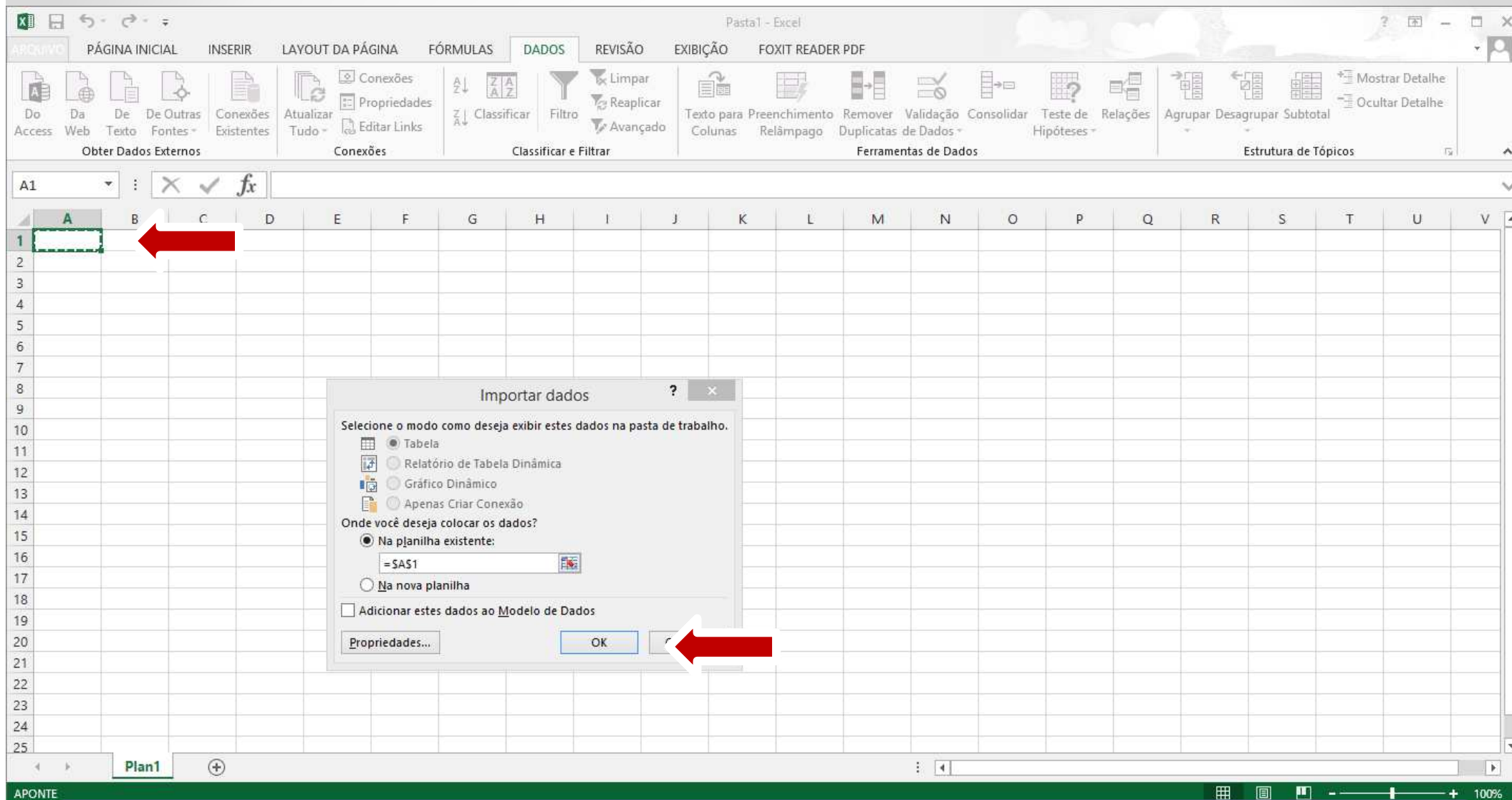
Avançado...

Visualização dos dados

Geral	Texto	Geral	Geral	Texto	Geral
Defesa do Consumidor	Protocolo	Canal de Origem	Consumidor	CPF	Região
Defesa do Consumidor	201608000000002001	Plataforma Web	José José J O	23477233590	SE
Defesa do Consumidor	201609000000002041	Plataforma Web	José José J O	23477233590	SE

Cancelar < Voltar Avançar > **Concluir**

Para finalizar, clique na coluna **Protocolo** e então clique em **Texto** na opção de "Formato dos dados da coluna". Em seguida, clique na coluna **CPF** e novamente clique em **Texto**. Por fim, clique em **Concluir**.



Indique a partir de que célula os dados serão inseridos e clique em **OK**.

Pasta1 - Excel

ARQUIVO PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓRMULAS DADOS REVISÃO EXIBIÇÃO FOXIT READER PDF

Obter Dados Externos: Do Access, Da Web, De Texto, De Outras Fontes, Conexões Existentes, Atualizar Tudo, Propriedades, Editar Links, Conexões

Classificar e Filtrar: Classificar, Filtro, Limpar, Reaplicar, Avançado

Ferramentas de Dados: Texto para Colunas, Preenchimento Relâmpago, Remover Duplicatas de Dados, Validação, Consolidar, Teste de Hipóteses, Relações

Estrutura de Tópicos: Agrupar, Desagrupar, Subtotal, Mostrar Detalhe, Ocultar Detalhe

A1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Gestor	Protocolo	Canal de Origem	Consumidor	CPF	Região	UF	Cidade	Sexo	Faixa Etária	Ano Abertura	Mês Abertura	Data Abertura	Horário
2	Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor	20160800000002001	Plataforma Web	José José J O	23477233590	SE	SP	Barueri	M	entre 21 a 30 anos	2016	8	02/08/2016	
3	Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor	20160900000002041	Plataforma Web	José José J O	23477233590	SE	SP	Barueri	M	entre 21 a 30 anos	2016	9	27/09/2016	
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														

Plan1

PRONTO

Pronto! Os dados foram importados na planilha do Excel. Aqui o usuário poderá utilizar os recursos disponíveis, como filtros, tabela dinâmica, movimentar e ocultar colunas, etc.