

# 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

 $\bullet \bullet \bullet$ 

Órgão de Monitoramento







Como Funciona?

Empresas Participantes

▐▋┅



Últimas clamações



Indicadores

Perguntas

Frequentes

Você se manifesta





## Todos monitoram

## Serviços

Indicadores 123456 Como Aderir Perguntas Frequentes (FAQ) Não encontrei a empresa Informaçãos ADI 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.



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

# Consumidor.gov.br

Olá Cláudio Humberto MINHA ÁREA SAIR 🗭

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores | Fale Conosco

100	1		_
- N	(e)	nн	
1.0.1			

Qual gestor deseja gerenciar? Órgão de Monitoramento

v

+ Mais Detalhes Q Pesquisar

🛓 Exportar

## Órgão de Monitoramento

🛓 Imprimir

Mostrar 10 • registros

Protocolo	\$ Consumidor	\$ Data de Abertura	 Prazo para Manifestação	\$ Situação	\$ Fornecedor
2017.03/0000002314	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	 Bradesco
2017.03/0000002313	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Caixa
2017.03/0000002312	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Banco Itaú
2017.03/0000002311	Vanessa <mark>B</mark> arbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Banco BMG
2017.03/0000002310	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Shoptime Viagens
2017.03/0000002309	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Shoptime
2017.03/0000002308	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Claro
2017.03/0000002307	Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não respondida	Vivo
2017.03/0000002306	Vanessa Barbacena	29/03/2017	18/04/2017	Respondida	Banco do Brasil
2017.03/0000002305	Pedro Pedro	29/03/2017	18/04/2017	Respondida	Banco Planeta

A página exibirá as reclamações registradas em sua localidade.

# Atenção!

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

## Consumidor.gov.br É seu. É fácil. Participe.

Olá Cláudio Humberto MINHA ÁREA SAIR G

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores | Fale Conosco

ODI	-
entu	

Qual gestor deseja gerenciar? Órgão de Monitoramento



+ Mais Detalhes 🛃 Imprimir 🛃 Exportar

## Órgão de Monitoramento

Mostrar 10 \* registros

Protocolo	\$	Consumidor	\$ Data de Abertura 👻	Prazo para Manifestação 🛛 🗘	Situa	ção	\$	Fornecedor
2017.03/0000002314		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida	ļ	Bradesco
2017.03/0000002313		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida	3	Caixa
2017.03/0000002312		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida		Banco Itaú
2017.03/0000002311		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida		Banco BMG
2017.03/0000002310		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida	3	Shoptime Viagens
2017.03/0000002309		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida	1	Shoptime
2017.03/0000002308		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida	3	Claro
2017.03/0000002307		Vanessa Barbacena	29/03/2017	29/04/2017	Não	respondida	ŝ	Vivo
2017.03/0000002306		Vanessa Barbacena	29/03/2017	18/04/2017	Resp	ondida		Banco do Brasil
2017.03/0000002305		Pedro Pedro	29/03/2017	18/04/2017	Resp	ondida	3	Banco Planeta
Mostrando de 1 até 10 de	e 75	registros				Primeiro Anterio	ar 1	2 3 Seguinte Último

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

Menu 🚍

Qual	gestor	deseja	gerencia	r?
Órg	ão de N	lonitor	amento	

٧

## Órgão de Monitoramento

 Protocolo
 Consumidor
 Data de At

 2018.11/0000002864
 Pedro Pedro
 29/11/201

 2018.11/0000002861
 Consumidor teste
 20/11/201

 2018.11/0000002844
 Flavia Bacelar de Oliveira
 12/11/201

 Mostrando de 1 até 3 de 3 registros
 Consumidor teste
 20/11/201

\* 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

	<b>Q</b> Pesquisar	+ Mais Det	alhes	🛓 Imprimir	📥 E
Cons	ulta de <mark>R</mark> e	clamaçõe	2S		
Nome:	G	irupo Econômico	D:		
Nome do Reclamante		Selecione			•
CPF:	F	ornecedor:			
CPF		Selecione			•
Protocolo:	D	)ata de Abertura	C.		
Digite o número do protocolo		05/11/2018	00	00:00	
		Até:			
Região:		05/12/2018	23	59:59	
Selecione	•				
UF:	c	iomo Comprou/4	Contrat	ou:	
Selecione	•	Selecione			۲
Cidade:	Á	irea:			
Selecione	•	Selecione			۲
	A	ssunto:			
Avaliação:		Selecione			•
Selecione	P	roblemas:			
Nota do Consumidor:		Selecione			۳
Selecione	•				
Situação:	P	razo para Manif	estação	c.	
Selecione	•	Data Inicial			
Tipo Andamento:		Até:			
Selecione	•	Data Fin <mark>a</mark> l			

@ Limpar

Q Pesquisar

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



ele será apresentado.

🤨 cons	Ň	É seu. É fácil. Particip	Y e.	:gov.br						Olá Cla Mit	áudio Humberto NHA ÁREA SAIR G
						Início   Sobre o Serviço	E	mpresas Participantes   I	ndi	cadores   F	ale Conosco
Menu≡ Órgão de Moni Mostrar 10 ▼ registros	to	Qual gestor deseja gerer Orgão de Monitoramen ramento	ncia to	ar?			Q	Pesquisar Mais Detalhe	25	≛ Imprimir	▲ Exportar
Protocolo	~	Consumidor	Ŷ	Data de Abertura	1	Prazo para Manifestação	Ŷ	Situação	\$	Fornecedor	
2018.11/0000002864		Pedro Pedro		29/11/2018		29/11/2018		Finalizada avaliada		Banco Plane	eta
2018.11/0000002861		Consumidor teste		20/11/2018		21/12/2018		Não respondida		Banco Plane	eta
2018.11/0000002844		Flavia Bacelar de Oliveira		12/11/2018		13/12/2018		Não respondida		Caixa	
Mostrando de 1 até 3 de	3 re	egistros						Primeiro	Anti	erior 1 Seg	uinte Ültimo
* Reclamação criada por v	/ocê	. Não editável.									



### Relatório de Reclamações

06/12/2018					Cláudio Humberto	
PROTOCOLO	CONSUMIDOR	ABERTURA	PRAZO	SITUAÇÃO	FORNECEDOR	
2018.11/0000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Finalizada avaliada	Banco Planeta	
2018.11/0000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Não respondida	Banco Planeta	
2018.11/0000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Não respondida	Caixa	

Relatório de Reclamações em formato PDF.

🛓 Imprimir

Fornecedor

Caixa

Banco Planeta

Banco Planeta

Olá Cláudio Humberto MINHA ÁREA SAIR (\*

🛓 Exportar

#### ir para o conteúdo 1 ir para o menu 2 ir para o logín 3 ir para o rodapé 4 Consumidor.gov.br É seu. É fácil. Participe. Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores | Fale Conosco Qual gestor deseja gerenciar? Menu 🔳 Órgão de Monitoramento ٧ + Mais Detalhes Q Pesquisar Órgão de Monitoramento Mostrar 10 v registros Prazo para Manifestação Protocolo Consumidor 0 Data de Abertura 0 Situação 2018.11/0000002864 Pedro Pedro 29/11/2018 29/11/2018 Finalizada avaliada Não respondida 2018.11/0000002861 Consumidor teste 20/11/2018 21/12/2018 Não respondida 2018 11/0000002844 Flavia Bacelar de Oliveira 12/11/2018 13/12/2018 Primeiro Anterior 1 Seguinte Último Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

\* 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 gerenci Órgão de Monitoramento	iar?	Início   Sobre o Serviço	Emp	oresas P	Participantes   Inc	licadores   Fa	le Conosco
Órgão de Monit	oramento			<b>Q</b> Pes	quisar	+ Mais Detalhes	🛓 Imprimir	Ł Exportar
Mostrar 10 • registros								
Protocola	Consumidor 🗘	Data de Abertura 👻	Prazo para Manifestação	≎ Sit	tuação	\$	Fornecedor	
2018.11/0000002864	Pedro Pedro	29/11/2018	29/11/2018	Fil	nalizada	a avaliada	Banco Planet	a
2018.11/00000002861	Consumidor teste	20/11/2018	21/12/2018	Na	ão respo	ondida	Banco Planet	a
2018.11/0000002844	Flavia Bacelar de Oliveira	12/11/2018	13/12/2018	Na	ão respo	ondida	Caixa	
Mostrando de 1 até 3 de 3	registros					Primeiro An	terior 1 Segu	inte Ültimo

#### 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.

ornecedor C	Consumidor		
Banco P	<b>laneta</b> /0001-02 - Banco Planeta S.A		<b>≛</b> Imprimir
PROTOCO GESTOR: Proc	LO: 2018.11/0000002864	Data de Abertura: 29/11/2018	
COMO COMP ASSUNTO: Ca Loja	ROU/CONTRATOU: Ganhei de presente rtão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de	<b>ÁREA:</b> Serviços Financeiros <b>PROBLEMA:</b> SAC - Demanda não resolvida / não respondida	3
SITUAÇÃO: FINA	ALIZADA AVALIADA	Data da Finalização: 29/11/2018	
Descrição da R	eclamação		Esta tela exibe
028331250001	280283312500012802833125000128		todos os detalhes da
Pedido à Empr	esa		reclamação.
028331250001	280283312500012802833125000128028331250001	280283312500012802833125000128028331250001280283312	25000128
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



## Descrição da Reclamação

028331250001280283312500012802833125000128

Pedido à Empresa

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	Detaihes
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.

					or and the second status as		
ASSUNTO: C Loja	artão de Crédito / Ca	Detalhe d	o Trâmite de Re	esposta do f	ornecedor	× da	
ITUAÇÃO; FIN	ALIZADA AVALIADA	Data:	29/11/2018 17:00:28	Autor:	Banco Planeta		
<b>Descrição da F</b> 028331250001	Reclamação 1280283312500012802	Texto: 028331 000128	2500012802833125 0283312500012802	5000128028331. 2833125000128	2500012802833125000128	02833125	
Pedido à Empi	resa						
Pedido à Empi 02833125000	resa 1280283312500012802	83312500012	8028331250001280	0283312500012	8028331250001280283312	50001280283312500	00128
Pedido à Empi 02833125000 Andamento	resa 1280283312500012802	83312500012	8028331250001280	0283312500012	8028331250001280283312	50001280283312500	00128
Pedido à Empi 02833125000' Andamento Data	resa 1280283312500012802 Descrição	83312500012	8028331250001280	0283312500012 Auto	8028331250001280283312 r	50001280283312500	00128 Ações
Pedido à Empi 02833125000 Andamento Data 29/11/2018	resa 1280283312500012802 Descrição Abertura da reciama	183312500012 Ição	8028331250001280	0283312500012 Auto Pedr	8028331250001280283312 r r o Pedro	50001280283312500	00128 Ações
Pedido à Empi 02833125000 Andamento Data 29/11/2018 29/11/2018	resa 1280283312500012802 Descrição Abertura da reclama Complemento da rec	183312500012 Ição clamação	8028331250001280	0283312500012 Auto Pedr Pedr	8028331250001280283312 r ro Pedro ro Pedro	50001280283312500	00128 Ações Detalhes
Pedido à Empi 02833125000 Andamento Data 29/11/2018 29/11/2018	resa 1280283312500012802 Descrição Abertura da reciama Complemento da rec Visualizada pelo form	igão clamação necedor	8028331250001280	0283312500012 Auto Pedr Pedr Bano	8028331250001280283312 or to Pedro to Pedro to Planeta	50001280283312500	00128 Ações Detalhes
Pedido à Empi 02833125000 Andamento Data 29/11/2018 29/11/2018 29/11/2018	resa          Descrição         Abertura da reclama         Complemento da reclama         Visualizada pelo form         Complemento da reclama	ição clamação necedor clamação	8028331250001280	0283312500012 Auto Pedr Pedr Bano Bano	8028331250001280283312 r o Pedro o Pedro to Planeta to Planeta	50001280283312500	00128 Ações Detalhes Detalhes
Pedido à Empi 02833125000 Andamento Data 29/11/2018 29/11/2018 29/11/2018 29/11/2018	resa I280283312500012802 Descrição Abertura da reclama Complemento da rec Visualizada pelo forr Complemento da rec Resposta do fornece	ição clamação necedor clamação edor	8028331250001280	0283312500012 Auto Pedr Pedr Bano Bano	8028331250001280283312 r o Pedro to Pedro to Planeta to Planeta to Planeta	50001280283312500	00128 Ações Detalhes Detalhes 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.

Fornecedor	Consumidor

	anco Planet	eτ	ne	a	PI	0	С	n	a	Б
--	-------------	----	----	---	----	---	---	---	---	---

🕹 Imprimir

PROTOCO GESTOR: Pro COMO COMI ASSUNTO: Ca Loja	<b>DLO:</b> 2018.11/0000002864 pcon DF <b>PROU/CONTRATOU:</b> Ganhei de presente artão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de	Data de Abertura: 29/11/2018 ÁREA: Serviços Financeiros PROBLEMA: SAC - Demanda não resolvida / não respon	dida				
ITUAÇÃO: FIN	ALIZADA AVALIADA	Data da Finalização: 29/11/2018					
Descrição da F	Reclamação						
028331250001280283312500012802833125000128							
Pedido à Emp	resa						
028331250001	128028331250001280283312500012802833125000	0128028331250001280283312500012802833125000128028	33125000128				
Andamento							
Data	Descrição	Autor	Ações				
29/11/2018	Abertura da reclamação	Pedro Pedro					
20/11/2018	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Detalhor				

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

#### Consumidor.gov.br

Procon DF Instituto de Defesa do Consumidor - Procon

PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO:	2018.11/0000002864
DATA DE ABERTURA:	29/11/2018
DATA DA FINALIZAÇÃO:	29/11/2018
SITUAÇÃO:	Finalizada avaliada
AVALIAÇÃO DA RESPOSTA:	Resolvida

#### DADOS DO CONSUMIDOR

 Nome:
 Pedro Pedro

 CPF:
 693.160.432-55

 Endereço:
 Área Especial 4 Módulo G, 1, Bairro Guará II, Cidade Brasilía/DF - CEP 71070-674

 Telefone:
 (99) 9999-9999
 Celular:

 E-mail:
 pedro@gmail.com

#### DADOS DO FORNECEDOR

Banco Planeta CNPJ: 52.811.532/0001-02 - Banco Planeta S.A Endereço: Rua Maia Lacerda, 500, Bairro Estácio, Cidade Rio de Janeiro/RJ - CEP 20250-000 Telefone: 0800 151 5151

#### DADOS DA RECLAMAÇÃO

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

#### DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

028331250001280283312500012802833125000128

#### PEDIDO À EMPRESA

02833125000128028331250001

#### Complemento da reclamação

Data: 29/11/2018 Autor Pedro Pedro 02833125000128028331250001280283312500012802833125000128

#### Visualizada pelo fornecedor

Data: 29/11/2018 Autor Banco Planeta (Sem Detalhes)

#### Complemento da reclamação

Data: 29/11/2018 Autor Banco Planeta 028331250001280283312500012802833125000128

#### Resposta do fornecedor

Procon DF - Endereço: CLN 109 Bloco B, Ed. - SALA 00, Bairro Asa Norte, Cidade Brasilia/DF - CEP 70752-520

procon@procon.gov.br - www.procon.gov.br

06/12/2018 às 09:57:04 Página 1 de 2

#### Procon DF Instituto de Defesa do Consumidor - Procon

#### Avaliação do consumidor

Data: 29/11/2018 Autor Pedro Pedro Resolvida: Sim Nota de Avaliação: 5 Texto de Avaliação: =]

#### Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
29/11/2018	Abertura da reclamação	Pedro Pedro	Não há anexos.
29/11/2018	Complemento da reclamação	Pedro Pedro	Não há anexos.
29/11/2018	Visualizada pelo fornecedor	Banco Planeta	Não há anexos.
29/11/2018	Complemento da reclamação	Banco Planeta	Não há anexos.
29/11/2018	Resposta do fornecedor	Banco Planeta	Não há anexos.
29/11/2018	Avaliação do consumidor	Pedro Pedro	Não há anexos.

Procon DF - Endereço: CLN 109 Bloco B, Ed. - SALA 00, Bairro Asa Norte, Cidade Brasilia/DF - CEP 70752-520

procon@procon.gov.br - www.procon.gov.br

06/12/2018 às 09:57:05 Página 2 de 2

É gerado documento com todos os detalhes da reclamação registrada.

 $\bullet \bullet \bullet$ 

Órgão de Monitoramento

## Consumidor.gov.br É seu. É fácil. Participe.

				Início   Sobre o Serviço	Empr	resas Pa	articipantes   Inc	dicadores   Fa	le Conosco
Menu 🗮	Q	ual gestor deseja gerenci Irgão de Monitoramento	ar?						
Reclamações <u>Cadastro</u> Relatórios Gerenciais	orar	mento			<b>Q</b> Pesq	quisar	+ Mais Detalhes	<b>≜</b> Imprimir	🛓 Exportar
Protocolo	Coi	nsumidor 🗘	Data de Abertura 🔹	Prazo para Manifestação	≎ Situ	Jação	0	Fornecedor	
2018.11/0000002864 2018.11/0000002861 2018.11/0000002844	Per Cor Fla	dro Pedro nsumidor teste via Bacelar de Oliveira	29/11/2018 20/11/2018 12/11/2018	29/11/2018 21/12/2018 13/12/2018	Fina Não Não	alizada o respo o respo	avaliada ndida ndida	Banco Plane Banco Plane Caixa	ta ta
Mostrando de 1 até 3 de	3 regist	ros					Primeiro An	terior 1 Segu	ilnte Último
⊧ Reclamação criada por	você. Nã	o editável.							
Para am	bos c	os perfis do órg	ão de monitoram "Relatórios (	nento (Leitor e A Gerenciais''	dmi	nistro	ador) exist	e a opçã	ão

Qual gestor deseja gerenciar? Órgão de Monitoramento

۷

## **Relatórios Gerenciais**

olha uma Análise:	
elecione	
elecione	
uantidade de Reclamações por Situação	
uantidade de Reclamações por Área	
uantidade de Reclamações por Assunto	
uantidade de Reclamações por Problema	
uantidade de Reclamações por Grupo Econômico	
uantidade de Reclamações por Perfil do Consumidor	
anking de Fornecedores	
razo Médio de Resposta	
eclamações Respondidas	
eclamações Recusadas	
atisfação com o Atendimento	
atisfação com o Atendimento x Reclamações Respondidas	
ndice de Solução	
ndice de Contato Prévio com o Fornecedor	
edites Columba y Devlamenta a Devenue distan	

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	rie.	Δh	ert	ura-	
Data	uu.	~~		ulu-	

Data Inicial	Até:	Data Fina

#### 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
	🗆 Hora Recusa	🗆 Técnico do Último T <mark>r</mark> âmite
🔲 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	

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.

Análises

Exportar Dados

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

#### Data de Abertura:

Data	Inici	al	+	Até:	Data	Final
0		Deze	mbro	201	8	0
Don	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			_			1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
23	24	25	26	27	28	29
30	31					
ā	СР	F				
1	Re	gião				
ŝ	UF					
3	Cic	lade				
3	Se	0				
3	Fai	xa E	tária			
3	An	o Ab	ertur	а		
į	Mé	s Ab	ertur	a		

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.

Análises Exportar Dados Informe o período (até 2 meses dos últimos 5 anos): Data de Abertura: Até: Data Final Data Inicial 0 Dezembro 2018 0 Selecione as c Dom Seg Ter Qua Qui Sex Sab Todas Data Resposta Assunto 8 7 5 6 Grupo Problema Hora Resposta Gestor 13 12 14 15 Protocolo Data Análise Problema 16 17 18 19 20 21 22 Canal de Origer 23 Como Comprou Contratou 25 26 27 28 29 Hora Análise 24 30 31 Consumidor Procurou Empresa Data Recusa 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 Nome Fantasia Interação do Gestor Mês Abertura

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.



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

Data	de Abertur	a:

ALC. 01/10/2010	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		✓ 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	

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**.

- Evenent

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
		🗹 Como Comprou Contratou
	🗹 Data Recusa	🖉 Procurou Empresa
✓ CPF	✓ Hora Recusa	Técnico do Último Trâmite
✓ Região	🕑 Data Finalização	✓ Respondida
𝔍 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

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 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	

📥 Exportar

*E* Limpar

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).

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:

Image: TodasImage: Data RespostaImage: AssuntoImage: GestorImage: Hora RespostaImage: Grupo ProblemaImage: ProtocoloImage: Data AnáliseImage: ProblemaImage: Canal de OrigemImage: Data AnáliseImage: Como Comprou ContratouImage: Canal de OrigemImage: Data RecusaImage: Como Comprou ContratouImage: ConsumidorImage: Como Comprou ContratouImage: Como Comprou ContratouImage: ConsumidorImage: Como Comprou Contratou <t< th=""><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>				
Image: GestorImage: Hora RespostaImage: Grupo ProblemaImage: ProtocoloImage: Data AnáliseImage: ProblemaImage: Canal de OrigemImage: Hora AnáliseImage: Como Comprou ContratouImage: Canal de OrigemImage: Data RecusaImage: Como Comprou ContratouImage: CopFImage: Data RecusaImage: Como Comprou ContratouImage: RegiãoImage: Data FinalizaçãoImage: RespondidaImage: UFImage: Data FinalizaçãoImage: Data RecusaImage: Data FinalizaçãoImage: Data FinalizaçãoImage: Data RecusaImage: Data Análise da RecusaImage: Data AberturaImage: Data RecusaImage: Data RecusaImage: Data AberturaImage: Data RecusaImage: Data AberturaImage: Data Abertur	✓ Todas	✓ Data Resposta	✓ Assunto	
ProtocoloData AnáliseProblemaCanal de OrigemHora AnáliseComo Comprou ContratouConsumidorData RecusaProcurou EmpresaCPFHora RecusaTécnico do Último TrâmiteRegiãoData FinalizaçãoRespondidaUFHora RecusaSituaçãoCidadePrazo RespostaAvaliação ReclamaçãoSexoPrazo Analise GestorNota do ConsumidorFaixa EtáriaGrupo EconômicoEdição de ConteúdoAno AberturaGrupo EconômicoEdição de ConteúdoMes AberturaSegmento de MercadoInteração do GestorHora AberturaÓreaÉrea	✓ Gestor	<ul> <li>Hora Resposta</li> </ul>	🗹 Grupo Problema	
Canal de OrigemI Hora AnáliseI como Comprou ContratouI ConsumidorData RecusaI Procurou EmpresaI CPFI Hora RecusaI técnico do Último TrâmiteI RegiãoData FinalizaçãoI RespondidaI UFI Hora FinalizaçãoI Situação ReclamaçãoI CidadeI Prazo RespostaI Avaliação ReclamaçãoI Faixa EtáriaI Tempo RespostaI Análise da RecusaI Ano AberturaI Grupo EconômicoI Edição de ConteúdoI Mora AberturaI Segmento de MercadoI Interação do GestorI Hora AberturaI Interação do GestorI Interação do GestorI Hora AberturaI Intera I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	✓ Protocolo	🗹 Data Análise	✓ Problema	
Image: ConsumidorImage: Data RecusaImage: Procurou EmpresaImage: CPFImage: Hora RecusaImage: TrainiteImage: RegiãoImage: Data FinalizaçãoImage: RespondidaImage: UFImage: Data FinalizaçãoImage: Stalação ReclamaçãoImage: CidadeImage: Prazo RespostaImage: Avaliação ReclamaçãoImage: SexoImage: Prazo Analise GestorImage: Nota do ConsumidorImage: Faixa EtáriaImage: Tempo RespostaImage: Anaílise da RecusaImage: Ano AberturaImage: Grupo EconômicoImage: Data AberturaImage: AberturaImage: Nome FantasiaImage: Image: Tempo RespostaImage: AberturaImage: Segmento de MercadoImage: Tempo RespostaImage: AberturaImage: Segmento de MercadoImage: Tempo RespostaImage: AberturaImage: Segmento de MercadoImage: Tempo RespostaImage: AberturaImage: Tempo RespostaImage: Tempo RespostaImage: AberturaImage: Tempo Resposta	Canal de Origem	🕑 Hora Análise	🗹 Como Comprou Contratou	
CPFImage: Hora RecusaImage: Técnico do Último TrâmiteRegiãoData FinalizaçãoRespondidaUFHora FinalizaçãoSituaçãoCidadePrazo RespostaAvaliação ReclamaçãoSexoPrazo Analise GestorNota do ConsumidorFaixa EtáriaTempo RespostaAnálise da RecusaAno AberturaGrupo EconômicoEdição de ConteúdoMês AberturaNome FantasiaInteração do GestorHora AberturaSegmento de MercadoInteração do GestorHora AberturaÁreaInteração do Gestor	✓ Consumidor	🗹 Data Recusa	🗹 Procurou Empresa	
RegiãoData FinalizaçãoRespondidaUFHora FinalizaçãoSituaçãoCidadePrazo RespostaAvaliação ReclamaçãoSexoPrazo Analise GestorNota do ConsumidorFaixa EtáriaTempo RespostaAnálise da RecusaAno AberturaGrupo EconômicoEdição de ConteúdoMês AberturaNome FantasiaInteração do GestorData AberturaSegmento de MercadoInteração do GestorHora AberturaÁrea	✓ CPF	✓ Hora Recusa	🗹 Técnico do Último Trâmite	
Image: UFImage: Hora FinalizaçãoImage: SituaçãoImage: CidadeImage: Prazo RespostaImage: Avaliação ReclamaçãoImage: SexoImage: Prazo Analise GestorImage: Nota do ConsumidorImage: Faixa EtáriaImage: Tempo RespostaImage: Analise da RecusaImage: Ano AberturaImage: Grupo EconômicoImage: Edição de ConteúdoImage: AberturaImage: Nome FantasiaImage: Image: AberturaImage: AberturaImage: Segmento de MercadoImage: AberturaImage: Abertura	✓ Região	🗹 Data Finalização	🗹 Respondida	
Image: CidadeImage: Prazo RespostaImage: Avaliação ReclamaçãoImage: SexoImage: Prazo Analise GestorImage: Nota do ConsumidorImage: Faixa EtáriaImage: Tempo RespostaImage: Análise da RecusaImage: Ano AberturaImage: Grupo EconômicoImage: Edição de ConteúdoImage: AberturaImage: Nome FantasiaImage: Image: Tempo RespostaImage: Data AberturaImage: Segmento de MercadoImage: Tempo RespostaImage: Hora AberturaImage: AreaImage: AreaImage: Hora Abertura<	✓ UF	✓ Hora Finalização	✓ Situação	
SexoPrazo Analise GestorNota do ConsumidorFaixa EtáriaTempo RespostaAnálise da RecusaAno AberturaGrupo EconômicoEdição de ConteúdoMês AberturaNome FantasiaInteração do GestorData AberturaSegmento de MercadoInteração do GestorHora AberturaÁrea	✓ Cidade	🗹 Prazo Resposta	🗹 Avaliação Reclamação	
Image: Faixa EtáriaImage: Tempo RespostaImage: Análise da RecusaImage: Ano AberturaImage: Grupo EconômicoImage: Edição de ConteúdoImage: AberturaImage: Nome FantasiaImage: Image: Image: AberturaImage: Data AberturaImage: Segmento de MercadoImage: Image: Image: AberturaImage: Hora AberturaImage: AberturaImage: Image: Ima	✓ Sexo	Prazo Analise Gestor	🗹 Nota do Consumidor	
✓ Ano Abertura       ✓ Grupo Econômico       ✓ Edição de Conteúdo         ✓ Mês Abertura       ✓ Nome Fantasia       ✓ Interação do Gestor         ✓ Data Abertura       ✓ Segmento de Mercado       ✓         ✓ Hora Abertura       ✓ Área       ✓	✓ Faixa Etária	🗹 Tempo Resposta	🗹 Análise da Recusa	
☑ Mês Abertura       ☑ Nome Fantasia       ☑ Interação do Gestor         ☑ Data Abertura       ☑ Segmento de Mercado         ☑ Hora Abertura       ☑ Área	🗹 Ano Abertura	🕑 Grupo Econômico	🗹 Edição de Conteúdo	
☑ Data Abertura       ☑ Segmento de Mercado         ☑ Hora Abertura       ☑ Área	✓ Mês Abertura	🗹 Nome Fantasia	🗹 Interação do Gestor	
✓ Hora Abertura	🗹 Data Abertura	✓ Segmento de Mercado		
	✓ Hora Abertura	✓ Área		

📥 Exportar

*E* Limpar

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.

	う・ PÁGI	⊘ - NA INIC	∓ IAL	INSERIR	LAY	OUT DA P	ÁGINA	FÓRMULAS	DADO	s REVISÃO	EXIB	Pasta1 - IÇÃO FC	Excel DXIT READEF	RPDF		1	20		No.			? 困 -	- ×
Do Access V	Da Neb To Obter	De De exto F Dados E	ont.	ENDER		izar Jor Cone	Conexões Propriedades Editar Links xões	2↓ Z Z↓ Clas	sificar Fi Classifica	K Limpa Reapli Avanç ar e Filtrar	r   car Te ado C	xto para Pree olunas Re	enchimento elâmpago	Remover Duplicatas Ferramer	Validação de Dados <del>-</del> ntas de Dado	Consolidar os	Teste de Hipóteses *	Relações	Agrupar Desa	grupar Subto	tópicos	strar Detalhe Iltar Detalhe Fa	
A1	•	] : [	$\times$	/ f.																			~
A	1	В	C		D	E	F	G	н	1	J	к	L	М	N	0	Р	Q	R	S	т	U	V 🔺
1																							
2			_															_					
3							-	-				-	-	-	-	-		-					
5																							
6			-					-				-								-			
7																							
8																							
9																							
10																		_					
11																							
12																	_	_					
14			_																				
15																							
16																							
17																							
18																							
19			_																				
20																		_					
21																							
22																	_						
24																							
25																							•
		Plan1		•											: •								•
PRONTO			_	_	_														E				- 100%
					0	USU	ário c	deve	clico	ar na (	aba	Dade	<b>os</b> e (	então	o clic	car n	a op	ção	De Te	xto.			

	Importar arquivo de texto			×
🐑 🏵 👻 🕇 🚺 🕨 Me	eu computador ▶ Downloads ▶	~ C	Pesquisar Downloads	,p
Organizar 🔻 Nova pas	ta			
<ul> <li>Área de Trabalho</li> <li>Downloads</li> <li>Locais recentes</li> <li>Área de Trabalho</li> <li>Área de Trabalho</li> <li>Área de Trabalho</li> <li>Área de Trabali</li> <li>Documentos</li> <li>Documentos</li> <li>Documentos</li> <li>Imagens</li> <li>Músicas</li> <li>Mú</li></ul>	Nome (1) Consulta-reclamacao Consumidor-web-exportar-dados (1) Consumidor-	Data 04/08/2016 15:35 16/11/2016 18:00 23/12/2016 09:43 23/12/2016 09:43 2/07/2016 09:48 5/04/2016 10:36 1/11/2016 15:00 01/11/2016 15:01 01/11/2016 15:03 01/11/2016 15:04 01/11/2016 12:25	Tipo Pasta de arquivos Microsoft Excel C Microsoft Excel C Microsoft Excel C Atalho Documento de Te Documento de Te Documento de Te Documento de Te Documento de Te	Tamanho 1 KB 2 KB 653 KB 1 KB 1 KB 1 KB 1 KB 1 KB 2 KB
<u>N</u> ome	e do arquivo:		Arquivos de texto	ancelar
Em seguida, ap foi salvo. Neste	parecerá uma nova janela onde o usuário o caso, o arquivo encontra-se dentro da pas arquivo e então clicar em	deverá procurar c ta <b>Downloads</b> . O n <b>Abrir.</b>	local onde o a usuário deve cli	rquivo car no

O assistente de texto especificou os dados c	omo Largura fixa.		
Se estiver correto, escolha 'Avancar' ou escol	ha o tipo que melhor	descreva seus dados.	
Tino de dados originais			
Escolha o tipo de campo que melhor descr	eva seus dados:		
Delimitado - Caracteres como vírg	ulas ou tabulações se	param cada campo.	
<u>Largura fixa</u> - Campos são alinhade	os em colunas com es	paços entre cada campo.	
Iniciar importação na linha: 1	Origem do arquivo:	65001 : Unicode (UTF-8)	
		1254 : Turco (Windows)	
		10017 : Ucraniano (Mac)	
Maus dadas nassuam sabasalbas		65000 : Unicode (UTF-7)	
<u>M</u> eus dados possuem cabeçainos.		65001 : Unicode (UTF-8)	
		20127 : us-ascii	
Visualização do arquivo ()/Users/manuela	harros\Downloads\co	1258 : Vietnamita (Windows)	
visualização do arquivo c. (osers (inarrueia.)	barros (bowritoaus (co	insumuor-web-exportar-dados (i).csv.	
1 Gestor; Protocolo; Canal de Orio	gem;Consumidor;C	PF;Região;UF;Cidade;Sexo;Faixa	Etári
2 "Secretaria Extraordinária de	Proteção e Defe	sa do Consumidor";"20160800000	002001
3 "Secretaria Extraordinária de	Proteção e Defe	sa do Consumidor";"20160900000	002041
4			
5			
<			

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

□ Iabulação         ✓ Ponto e vírgula         ○ Vírgula         ○ Labulação         Qualificador de texto:
Vis <u>u</u> alização dos dados
Vis <u>u</u> alização dos dados
Vis <u>u</u> alização dos dados Gestor Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor 2016080000002001 Platafor
Vis <u>u</u> alização dos dados Gestor Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor 20160800000002001 Platafor V

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**.

Formato dos	s dados da colun	Geral' conver	te valores numéricos e	m números, valores	de data em data	as e todos o	os
O Data:	DMA 🗸	valores restan	ites em texto.	Avancado			
○ <u>−</u> ○ Não imp	ortar coluna (ign	⊐ horar)	l	, and a go and a go and a go and a go a g			
-Vis <u>u</u> alização	dos dados						
-Vis <u>u</u> alização Geral	dos dados	Texto	Geral	Geral	Texto	Geral	
Vis <u>u</u> alização Geral	dos dados	Texto Protocolo	Geral Canal de Origem Plataforma Web	Geral Consumidor José José J O	Texto CPF 23477233590	Geral Região SF	^
Vis <u>u</u> alização Geral efesa do efesa do	dos dados Consumidor Consumidor	Texto Protocolo 20160800000002001 20160900000002041	Geral Canal de Origem Plataforma Web Plataforma Web	Geral Consumidor José José J O José José J O	Texto CPF 23477233590 23477233590	Geral Região SE SE	^
-Vis <u>u</u> alização <u>Geral</u> efesa do efesa do	dos dados Consumidor Consumidor	Texto Protocolo 20160800000002001 20160900000002041	Geral Canal de Origem Plataforma Web Plataforma Web	<mark>Geral</mark> Consumidor José José J O José José J O	Texto CPF 23477233590 23477233590	Geral Região SE SE	^

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**.

▲ ち・ ぐ・ ÷ PÁGINA INICIAL INSERIR LAYO	Pasta1 - Excel ? 🗈 – 🗆	× 기
Do Da De De Outras Access Web Texto Fontes - Obter Dados Externos	Image: Conexões	~
A1 $\cdot$ : $\times \checkmark f_x$		$\sim$
A B C D 1 2 3 4	E         F         G         H         I         J         K         L         M         N         O         P         Q         R         S         T         U         V           -	•
4 5 6 7	Image: state in the state	
8       9       10       11       12       13       14       15       16       17       18	Importar dados ?      Selecione o modo como deseja exibir estes dados na pasta de trabalho.     Tabela      Selecióne da modo como deseja exibir estes dados na pasta de trabalho.      Tabela <b>Onde você deseja colocar os dados? Onde você deseja colocar os dados?</b>	
19 20 21 22	Propriedades OK	
23 24 25 ◀ ▶ Plan1 ⊕	Image: Sector of the sector	
Indie	gue a partir de que célula os dados serão inseridos e clique em <b>OK</b> .	

■ ち・ ♂・ =			Pasta1 - Exc	el			10	10.00	The last		? 困 -	
ARQUIVO PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓR	MULAS DADOS	REVISÃO EXIBI	ÇÃO FOXIT	READER PDF					Acro 6.00		B	• [4]
Conexões	Ź↓ ZĄ	The Limpar		/		ŏ E	<b>→</b> ⊟	<b>?</b> ==			ultar Detalhe	
Do Da De De Outras Conexões Atualizar Access Web Texto Fontes - Existentes Tudo - Editar Links	Z↓ Classificar Filtro	Avançado Co	to para Preench olunas Relâm	imento Remov	er Valid tas de Da	ação Con: dos.≖	solidar T Hir	este de Relações Ag póteses *	grupar Desagrupar	Subtotal		
Obter Dados Externos Conexões	Classificar e Fi	iltrar		Ferra	mentas d	e Dados	0.000		Estruti	ura de Tópicos	r <sub>ie</sub>	~
A1 $\cdot$								~				
	В	c	D	F	F	G H	6 H 6		ĸ		м	
1 Gestor	Protocolo	Canal de Origem	Consumidor	CPF	Região	UF Cida	de Sexo	Faixa Etária	Ano Abertura	- Mês Abertura	Data Abertura	Hora
2 Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor	20160800000002001	Plataforma Web	José José J O	23477233590	SE	SP Baru	eri M	entre 21 a 30 anos	2016	8	02/08/2016	17
3 Secretaria Extraordinária de Proteção e Defesa do Consumidor	2016090000002041	Plataforma Web	José José J O	23477233590	SE	SP Baru	eri M	entre 21 a 30 anos	2016	9	27/09/2016	10
4												
5					-							
6					-							
7												
8												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
10												
20												
21												
22												
23												
24												
25												-
✓ Plan1 (+)					:	4						Þ
PRONTO										·	+	100%

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.