

GUIA DE USO E PROCEDIMENTOS – GUP

PROCONSUMIDOR

Processo	Plataforma	Data Criação	Data Revisão	Versão
CADASTRO	PROCONSUMIDOR	19/08/2025	-	1.1



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO
MATO GROSSO DO SUL

APRESENTAÇÃO

O **ProConsumidor** – Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, tem como finalidade realizar procedimentos de gestão técnica e de dados de demandas de consumo, que possibilitem o registro de reclamações, denúncias e verificar consultas de procedimentos em andamento e ações que promovam políticas públicas integradas para a defesa do consumidor.

INICIANDO PROCESSO

Após fazer a solicitação para o NUCCON via SEI, aguarde o recebimento do link de acesso. Caso não tenha recebido o link de forma automática, entre no site <https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login> e clique em “**Esqueci minha senha**” (ver Figura 1).

A imagem mostra a interface de login do sistema ProConsumidor. No topo, há o logo "Pro consumidor" e o texto "Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor". Abaixo, há duas opções de acesso: "Acesso Gestor/Empresa" (desselecionada) e "Acesso Consumidor" (selecionada). Seguem campos de entrada para "CPF" e "Senha". Um botão "Esqueci minha senha" está destacado com um retângulo vermelho. Abaixo dos campos, há um botão "Entrar". Na base da tela, há links para "Serviço", "Institucional" e "Política de Uso".

(Figura 1).



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO
MATO GROSSO DO SUL**

Selecione a opção “**Acesso Gestor/Empresa**”, insira o número do CPF e o e-mail que foi informado junto ao pedido no SEI. Clique em “**Enviar**” (ver Figura 2).

(Figura 2).

Um e-mail será enviado com um link para o cadastramento de senha. Clique no link “**Clique Aqui**” para redefinir sua senha (ver Figura 3).



(Figura 3)



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO MATO GROSSO DO SUL

Volte à página inicial do Proconsumidor. Selecione a opção “**Acesso Gestor/Empresa**”. Insira seu CPF e a senha cadastrada (ver Figura 4).

Pro Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor
consumidor

Acesso Gestor/Empresa Acesso Consumidor

CPF
Campo Obrigatório

Senha
Campo Obrigatório

Esqueci minha senha

Entrar

Serviço Institucional Política de Uso
Termo de Uso
Termo de Uso Consumidor

(Figura 4)

Pronto, já está na dentro do sistema. No campo superior direito, você encontrará os manuais oficiais do sistema (ver Figura 5 e Figura 6).

Administrador Defensoria Pública

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor

Credenciada: Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul
Posto: Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul - MS

Manuais do Sistema

Nº de Atendimento

CURSO CAPACITAÇÃO NO SISTEMA ProConsumidor
CURSO AUTOFORMATIVO

Curso EaD,
gratuito e
certificado pela UnB!
*A matrícula será solicitada via e-mail pelos Procons.

PERÍODO DE MATRÍCULA NO CURSO até 20 de Agosto

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO CURSO 25 a 29 de Agosto

UnB ENDC SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA GOVERNO FEDERAL

(Figura 5)



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO MATO GROSSO DO SUL



(Figura 6).

E ao lado esquerdo os menus de navegação para realizar consulta e atendimento pela plataforma (ver Figura 7).



Figura 7