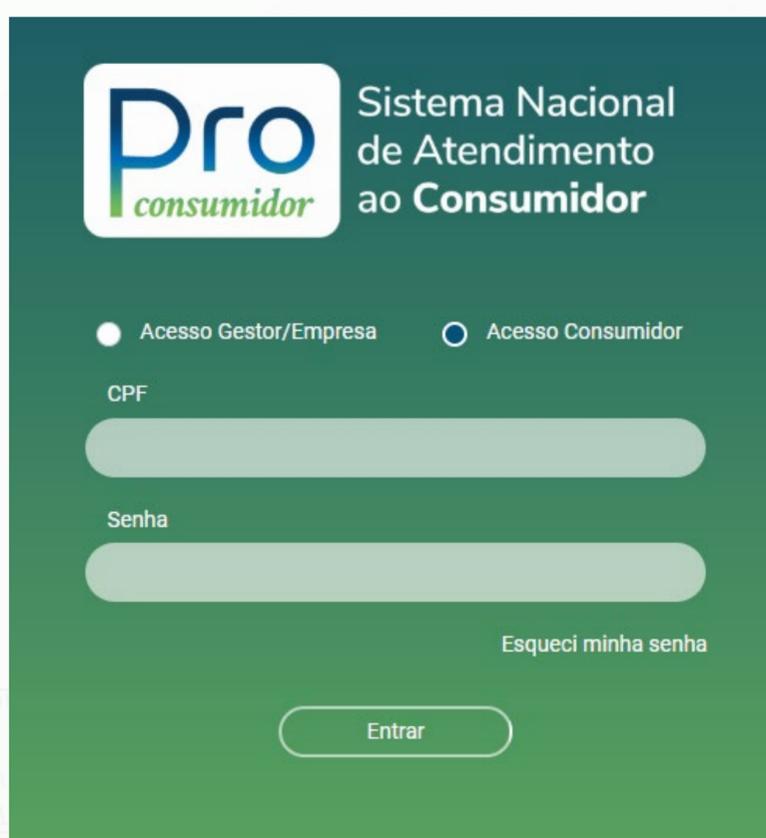


PASSO A PASSO PARA O CONSUMIDOR ACESSAR SEU PROCESSO

1. Consumidor, acesse seu processo no endereço <https://proconsumidor.mj.gov.br> clicando em **ACESSO CONSUMIDOR** e **ESQUECI MINHA SENHA**, conforme tela a seguir:



A tela 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". Há um link "Esqueci minha senha" e um botão "Entrar" no rodapé.

2. Na tela **ESQUECI MINHA SENHA** (abaixo), clique em **ACESSO CONSUMIDOR**, preencha **CPF** e **E-MAIL** (o mesmo que foi informado na abertura da sua reclamação) e clique em **ENVIAR**;



A tela de recuperação de senha do sistema Proconsumidor. No topo, há o logo "Pro consumidor" e o texto "Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor". Abaixo, há o título "Esqueci minha senha" e duas opções de acesso: "Acesso Gestor/Empresa" (desselecionada) e "Acesso Consumidor" (selecionada). Seguem campos de entrada para "CPF" e "Email". Há um link "Voltar" e um botão "Enviar" no rodapé.

3. Abra seu e-mail, **CLIQUE NO LINK ENVIADO** para definir sua senha e acesse seu processo.