

	<h2>Instrução de Trabalho - IT</h2>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <p><b>ATENDER CONSUMIDOR PRESENCIALMENTE MEDIANTE AGENDAMENTO – ATENDIMENTO/PROCON</b></p>			
<p>Versão</p> <p>01/2026</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>06/04/2026</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Segurança Pública</p>	<p>Macroprocesso (PROCON)</p> <p>Atendimento e Orientação ao Consumidor</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

O objetivo deste processo é realizar a captação da demanda do consumidor presencialmente, efetuando o filtro de legalidade com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a verificação da materialidade (provas) para abertura de reclamações.

### 1.2 Informações Complementares

O fluxo compreende desde o agendamento prévio pelo consumidor até a decisão de admissibilidade, que resulta na geração da Carta de Investigação Preliminar (CIP) com orientação para acompanhamento do processo pelo consumidor ou no encerramento com as devidas orientações, seja porque faltaram documentações, ou pela inadmissibilidade do caso.

### 1.3 Características do Processo

#### 1.3.1 Tipo de Processo:

Processo Gerencial     Processo Finalístico     Processo Suporte

#### 1.3.2 Tipo de Tramitação:

Setorial     Intersetorial     Intragovernamental     Interinstitucional

#### 1.4 Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Gerente de Atendimento e Orientação ao Consumidor	SEAR: Setor de Atendimento/Registro	151	gercon@procon.sc.gov.br

#### 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- o Consumidores (Cidadãos);
- o Fornecedores de produtos e serviços;
- o PROCON/SC.

#### 1.6 Atores Envolvidos

- o Consumidor;
- o Atendente.

#### 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o Site oficial do PROCON/SC para agendamento;
- o Google Agenda (para recebimento de agendamentos);
- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- o Autenticação via Login GOV.BR
- o API - *Application Programming Interface* (Interface de Programação de Aplicações)
- o Sistema de atendimento interno

## 1.8 Parâmetros SGPE

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
2742	Reclamação de Consumidores	1	Carta de Informações Preliminares – CIP sobre Reclamação de Consumidores	Com restrição

## 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- o **Lei Federal nº 8.078/1990:** Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Base material.
- o **Decreto Federal nº 2.181/1997:** Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC e normas procedimentais administrativas.

## 1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Faltas nos agendamentos	(Número de pessoas que não apareceram / Total de horários marcados no Google Agenda) * 100	Todo mês
Aproveitamento de atendimentos	(Número de reclamações abertas (CIP) / Total de pessoas que passaram pelo guichê) * 100	Todo mês
Número de orientações	Número de Orientações (no período selecionado) / Total de Atendimentos Finalizados (no mesmo período). * 100	Todo mês

## 1.11 Definições

CIP: Carta de Investigação Preliminar (documento inicial que notifica o fornecedor)

CDC: Código de Defesa do Consumidor.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

API: Application Programming Interface (Interface de Programação de Aplicações)

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Atender Consumidor Presencialmente mediante Agendamento - NAP/PROCON](#)

## 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

### Demanda de Defesa do consumidor

#### Consumidor

##### 1 Acessar site oficial do PROCON

Navegar até o [site oficial do PROCON/SC](#) e localizar a seção destinada ao [Agendamento de Atendimentos](#). Onde a interface do Google Agenda está incorporada para visualização dos horários disponíveis.

##### 2 Agendar data e hora para atendimento

Selecionar, na ferramenta do Google Agenda disponível no site, a data e o horário de preferência. O sistema irá registrar a reserva automaticamente e enviará um e-mail de confirmação ao consumidor contendo data e horário do agendamento.



Dia do agendamento.

##### 3 Apresentar-se ao órgão com a documentação obrigatória

Comparecer à recepção do PROCON na data e hora marcadas. Há tolerância máxima de 10 minutos de atraso. Após esse prazo, o agendamento será cancelado.

Neste momento, a recepcionista consulta no Google Agenda para confirmar o agendamento, validando a presença do consumidor e organizando a fila de espera, direcionando-o para o respectivo guichê de atendimento.

Categoria	Documentos Necessários
Identificação	• Documento de identificação oficial com foto e CPF.
Localização	• Comprovante de residência atualizado.
Fornecedor	• Dados completos da empresa (Nome/Razão Social e CNPJ).

Categoria	Documentos Necessários
Contato	• Endereço de e-mail válido do consumidor.
Materialidade	Provas da relação de consumo: Nota fiscal ou Recibo; Contrato de prestação de serviço; Registros de conversa (WhatsApp, e-mail); Protocolos ou outros documentos de vínculo.

## PROCON / SEAR: Setor de Atendimento/Registro

### 4 Avaliar a demanda do consumidor

Realizar a escuta ativa do relato do consumidor no guichê de atendimento, buscando a compreensão da natureza do problema e passando pelo filtro de legalidade Código de Defesa do Consumidor e materialidade (provas) casos fora da competência do órgão.

A partir desta atividade o fluxo processual pode seguir por um dos dois caminhos abaixo:

- Inadmissibilidade:** o processo segue para a atividade **05. Orientar sobre vias judiciais e administrativas;**
- Admissibilidade:** o processo segue para a atividade **06. Analisar a documentação.**

### 5 Orientar sobre vias judiciais e administrativas

Caso a demanda não seja admissível no PROCON, explicar ao consumidor os motivos, orientando a respeito dos órgãos competentes adequados para a resolução do conflito, como o poder Judiciário, Defensoria ou Agências Reguladoras.

- Informação fornecida (presencialmente).
- **Resultado do processo:** Atendimento presencial ao consumidor realizado (Inadmissível)

## 6 Analisar Documentação

Conferir os documentos trazidos pelo consumidor, verificando se o CNPJ do fornecedor está em atividade, se as provas são suficientes para sustentar a materialidade dos fatos narrados, condição necessária para prosseguir com a abertura do processo administrativo.

A partir desta atividade o fluxo processual pode seguir por um dos dois caminhos abaixo:

- Documentação incompleta: o processo segue para a atividade **07 Informar o consumidor sobre os documentos faltantes**;
  
- Documentação completa: o processo segue para a atividade **09 Realizar autuação no SGPE (Protocolo SSP)**.

## 7 Informar o consumidor sobre os documentos faltantes

Comunicar ao consumidor, quais documentos obrigatórios ou provas de materialidade não foram apresentados no momento do atendimento, fatores que impedem a continuidade imediata da autuação e a formalização do processo administrativo impedindo a continuidade imediata da autuação.

## 8 Orientar o consumidor para realizar novo agendamento

Instruir o consumidor a acessar novamente o site oficial do PROCON para escolher uma nova data e horário via Google Agenda, a fim de retornar com a documentação completa para a formalização da reclamação.

O processo segue para a atividade: **17 Reunir documentação necessária conforme orientação**.

## 9 Realizar autuação no SGPE (Protocolo SSP)

Abrir o processo eletrônico no sistema SGPE.

## **10 Digitalizar Documentos**

Converter os documentos físicos apresentados pelo consumidor em arquivos digitais, garantindo a legibilidade e a integridade das informações para instrução do processo eletrônico no SGPE.

## **11 Inserir documentações como peças do processo**

Realizar o envio das documentações relacionadas ao caso no processo no sistema do SGPE.

## **12 Gerar Carta de Investigação Preliminar.**

Elaborar o documento de Carta de Investigação Preliminar (CIP), contendo os dados do consumidor, do fornecedor e o resumo do problema detectado, servindo como o primeiro registro oficial da demanda admissível.

- Gerada a Carta de Investigação Preliminar (CIP).

## **13 Inserir Carta de Investigação Preliminar como peça no processo**

Realizar o envio da Carta de Investigação no processo no sistema do SGPE.

## **14 Tramitar para o setor Protocolo**

Encaminhar o processo administrativo via sistema SGPE para a fila de trabalho do setor Protocolo, após a conclusão da autuação e anexação de todos os documentos digitais necessários.

- Encaminhado via SGPE.

## **15 Gerar Termo de Ciência do Consumidor**

Gerar o Termo de Ciência do Consumidor, alterando os dados necessários, tais como: Protocolo SSP, Nome, CPF e data.

## **16 Coletar assinatura do consumidor**

Solicitar assinatura do documento: Termo de Ciência do Consumidor

- Assinatura coletada.

## 17 Orientar consumidor sobre os canais de consulta do processo

Comunicar ao consumidor, as maneiras possíveis pelas quais ele pode vir a consultar o andamento do processo, podendo ser através do email, consultando diretamente através do SGPE externo, ou ainda pelo canal de ligação 151. Informando também sobre o prazo de resposta de 20 dias do fornecedor e demais detalhes contidos no Termo.

- Informação fornecida (presencialmente).
- **Resultado do processo:** Atendimento presencial ao consumidor realizado (Admissível)

## Consumidor

### 18 Reunir documentação necessária conforme orientação

Se houver interesse do consumidor em continuar com o processo, ele deverá providenciar todos os documentos faltantes, sejam eles, contratos, comprovantes de pagamento e protocolos de reclamação faltantes, conforme a lista de orientações fornecida pelo atendente durante a triagem inicial.

A partir desta atividade o fluxo processual pode seguir por um dos dois caminhos abaixo:

- Interesse em continuar com processo: o processo retorna para a atividade **01. Acessar o site oficial do PROCON.**
- Desistência do processo: o processo encerra com a Reclamação ou denúncia online não realizada.
- **Resultado do processo:** Atendimento presencial ao consumidor realizado (Desistência)

## 4. PRIVACIDADE DE DADOS

### 4.1 Existem Dados Pessoais no Processo?

Sim  Não

### 4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo?

Processo relacionado com:	Seleção
a) Segurança Pública	<input type="checkbox"/>
b) Defesa Nacional	<input type="checkbox"/>
c) Segurança do Estado	<input type="checkbox"/>
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

### 4.3 Dados Pessoais são sensíveis?

Sim  Não

### 4.4 Os dados Sensíveis estão relacionados:

Tipo de Relação	Seleção
Origem racial ou étnica.	<input checked="" type="checkbox"/>
Convicção religiosa.	<input type="checkbox"/>
Opinião política.	<input type="checkbox"/>
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	<input type="checkbox"/>
Filosófico ou político	<input type="checkbox"/>
Saúde ou à vida sexual	<input checked="" type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

### 4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	<input type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input checked="" type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input checked="" type="checkbox"/>
Realização de estudos por órgão de pesquisa	<input type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input checked="" type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input checked="" type="checkbox"/>
Proteção da vida	<input type="checkbox"/>
Tutela da saúde	<input type="checkbox"/>
Legítimo interesse	<input type="checkbox"/>
Proteção do crédito	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

### 4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Documento de identificação com foto e CPF	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprovante de residência	<input type="checkbox"/>
E-mail do consumidor	<input type="checkbox"/>
Registros de conversa (WhatsApp, e-mail)	<input checked="" type="checkbox"/>
Nota fiscal, recibo, contrato (quando vinculados à pessoa física)	<input checked="" type="checkbox"/>
Protocolos e documentos de vínculo	<input type="checkbox"/>

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

#### 4.7 Dados são anonimizados no processo?

Sim

Não

## 5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

**5.1 Os documentos do processo são produzidos no Setor ou recebidos/custodiados no setor?**

Produzido no Setor                       Existe documento enviado (fonte externa)

**5.2 Relação dos documentos produzidos (anexados) para processo:**

Tipo documental no SGPE	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento
Processo Digital	68	CIP – Carta de Investigação Preliminar.	Documento oficial enviado a fornecedores para notificar reclamações de consumidores e solicitar esclarecimentos, visando resolver o conflito de forma rápida e amigável, sem a necessidade de um processo administrativo formal. A CIP contém a descrição do problema, documentos comprobatórios e normas violadas, exigindo resposta da empresa.

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

**5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (seguindo padronização)?**

Sim                       Não

## 6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

**6.1 Existe plano de classificação e tabela de temporalidade para os documentos no órgão?**

Sim                       Não

**6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?**

Sim                       Não

### 6.3 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

Tipo documental no SGPE	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Temporalidade		
			Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

## 7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Elaborado por: Eduardo Bosquett  Revisado por: Geovane Maria Cazella	08/04/2026	Primeira versão do processo: ATENDER CONSUMIDOR PRESENCIALMENTE MEDIANTE AGENDAMENTO – ATENDIMENTO/PROCON



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **A80U81LY**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **KAROLINY DE ABREU SOUZA** (CPF: 004.XXX.699-XX) em 09/04/2026 às 11:45:59  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **MATHEUS TABORDA DE LIMA** (CPF: 029.XXX.500-XX) em 09/04/2026 às 14:27:34  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/03/2026 - 16:03:37 e válido até 17/03/2126 - 16:03:37.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 09/04/2026 às 16:12:07  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi9BODBVODFMWQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **A80U81LY** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.