


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

<p>Processo</p> <p>Enviar resposta dos fornecedores para ANATEC - Cartório de Recebimento/PROCON</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2026</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>09/04/2026</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

Este processo contempla o recebimento das respostas encaminhadas pelos fornecedores em decorrência das Cartas de Investigação Preliminar, procedendo ao registro e à devida inserção dessas manifestações no processo eletrônico, com posterior encaminhamento à ANATEC para análise técnica e continuidade da tramitação administrativa.

1.2 Informações Complementares

Este processo representa a principal demanda operacional do setor de cartório, sendo responsável pelo maior volume de processos tramitados relacionados ao envio de Cartas de Investigação Preliminar (CIP) aos fornecedores.

Além deste fluxo, o setor também executa outros processos e atividades, envolvendo com outros setores. Tais como o tratamento de autos de notificação, autos de infração, e o envio de boletos.

Adicionalmente, o setor presta esclarecimentos e orientações ao público por meio de atendimento telefônico, atendendo consumidores e fornecedores quanto a dúvidas relacionadas aos processos em tramitação.

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	Cartório	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- o Consumidores (Cidadãos);
- o Fornecedores de produtos e serviços;
- o PROCON/SC.
- o Setor de análise técnica (ANATEC)
- o Cartório (Recebimento)
- o Consumidor.
- o Setor de atendimento (ATEND)

1.6 Atores Envolvidos

- o Cartório de Controle

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o Portal Postal (Correios);
- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE) ;
- o e-mail
- o SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.
- o ProConsumidor - Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor.

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
Taxa de resposta dos fornecedores	(Número de respostas recebidas / Total de notificações enviadas) * 100	Mensal
Mede quanto tempo o fornecedor leva para responder.	Média de dias entre o envio da notificação e o recebimento da resposta	Mensal
Distribuição por canal de recebimento (Mede por onde as respostas estão chegando.)	<ul style="list-style-type: none"> • % recebidas por e-mail • % recebidas via SGPE • % recebidas via correios • % recebidas presencial (Cada um = quantidade por canal / total de respostas recebidas * 100)	Mensal
Taxa de digitalização de documentos físicos (Mede esforço manual do setor)	(Número de respostas recebidas por meio físico e digitalizadas / Total de respostas recebidas) * 100	Mensal

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

ANATEC: Setor de Análise Técnica.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

AR (Aviso de Recebimento): Documento dos Correios que comprova a entrega da notificação física ao destinatário, servindo como marco inicial para contagem de prazo.

Revelia: Condição jurídica que ocorre quando o fornecedor, devidamente notificado, deixa de apresentar sua defesa ou manifestação no prazo legal.

Citação frustrada: Ocorre quando a tentativa de notificação do fornecedor não se concretiza (ex: endereço inexistente, mudou-se ou e-mail inválido).

Peça Processual: Qualquer documento, certidão ou manifestação inserida cronologicamente dentro do processo no SGPE.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Enviar resposta dos fornecedores para ANATEC - Cartório de Recebimento/PROCON](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Recebimento de respostas dos fornecedores

Cartório de Recebimento

1 Verificar se houve resposta do fornecedor

Verificar a existência de resposta do fornecedor aos processos em tramitação, consultando os canais disponíveis, como e-mail institucional, sistema SGPE, correspondências físicas e atendimento presencial.

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

- Apresenta defesa Via Email: o processo segue para a atividade **2. Acessar e-mail institucional**
- Apresenta defesa Protocolo Digital: o processo segue para a atividade **4. materializar peças do processo recebido SGPE.**
- Apresenta defesa via correios: o processo segue para a atividade **6. receber carta dos correios.**
- Apresenta defesa Presencial: o processo segue para a atividade **9. receber fornecedor de maneira presencial.**
- Ausência de defesa: o processo segue para a atividade **14. Gerar peça de despacho**

Apresenta defesa Via Email

2 Acessar e-mail institucional

Acessar a caixa de entrada do e-mail institucional, identificando as mensagens recebidas contendo respostas dos fornecedores relacionadas às Cartas de Investigação Preliminar.

3 Gerar PDF contendo resposta do fornecedor

Converter a resposta recebida por e-mail em arquivo no formato PDF, garantindo a integridade e legibilidade das informações encaminhadas pelo fornecedor. O processo segue para a atividade: 13 **Inserir como peça no processo SGPE.**

Apresenta defesa Protocolo Digital

4 Materializar peças do processo recebido SGPE

Materializar as peças processuais recebidas por meio do protocolo digital no SGPE, identificando a resposta do fornecedor vinculada ao processo.

5 Arquivar processo recebido pelo protocolo digital

Arquivar o processo recebido através do protocolo digital, registrando o motivo do arquivamento, informando o n° do processo onde será inserido a resposta do fornecedor. O processo segue para a atividade: **13 Inserir como peça no processo SGPE.**

Apresenta defesa via correios

6 Receber carta dos correios

Receber a correspondência física encaminhada pelo fornecedor, contendo a resposta à Carta de Investigação Preliminar.

7 Escanear carta

Digitalizar a correspondência recebida, convertendo o conteúdo em arquivo digital no formato PDF, assegurando a legibilidade e integridade das informações.

8 Arquivar carta fisicamente

Arquivar a correspondência física em local apropriado, conforme as normas internas de organização e guarda documental. O processo segue para a atividade: 13 **Inserir como peça no processo SGPE.**

Apresenta defesa Presencial

9 Receber fornecedor de maneira presencial

Receber o fornecedor no atendimento presencial, identificando o processo relacionado e a finalidade da entrega da documentação de defesa.

10 Receber documento físico de defesa

Receber os documentos apresentados pelo fornecedor, conferindo sua integridade e relação com o processo administrativo.

11 Assinar segunda via para o fornecedor

Assinar a segunda via do documento apresentado, confirmando o recebimento da defesa e devolvendo ao fornecedor como comprovante.

12 Escanear documento

Digitalizar os documentos físicos recebidos, convertendo-os em formato PDF para inserção no processo eletrônico. O processo segue para a atividade: **13 Inserir como peça no processo SGPE.**

13 Inserir como peça no processo SGPE

Inserir o arquivo PDF da resposta do fornecedor como peça no processo eletrônico no SGPE, realizando o devido registro e organização documental.

14 Gerar peça de despacho

O Cartório deve gerar uma peça, certificando e informando sobre a resposta ou ausência dela por parte do fornecedor.

15 Inserir despacho como peça no processo SGPE

Inserir o arquivo como peça no processo eletrônico no SGPE.

16 Encaminhar para setor de Análise Técnica

Solicitar ajuste ao setor de atendimento, devolvendo o processo via SGPE quando

- Encaminhado via SGPE.
- **Resultado do processo:** Respostas encaminhadas para ANATEC.

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
Documento Externo	103	Provas	Refere-se a todo elemento de prova ou suporte fornecido voluntariamente pelo consumidor para reforçar a lide. Inclui comprovantes de pagamento, capturas de tela (prints), contratos, protocolos de atendimento, fotos de produtos ou qualquer outro item que evidencie o dano ou o direito alegado.
Defesa Prévia	121	Resposta CIP	Peça formal apresentada pelo fornecedor em resposta direta à notificação. Este documento contém os argumentos fáticos e jurídicos, bem como as provas produzidas pela parte reclamada para contrapor as alegações do consumidor ou justificar a conduta objeto de análise do órgão.

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (segundo 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	09/04/2026	Primeira versão do processo: Enviar Carta de Investigação Preliminar ao Fornecedor - Cartório de controle / PROCON



Assinaturas do documento



Código para verificação: **XJ01G12F**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 14/05/2026 às 14:37:01
Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.
(Assinatura do sistema)

✓ **KAROLINY DE ABREU SOUZA** (CPF: 004.XXX.699-XX) em 15/05/2026 às 15:15:37
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 18/05/2026 às 09:54:59
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/03/2026 - 16:03:37 e válido até 17/03/2126 - 16:03:37.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi9YSjAxRzEyRg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **XJ01G12F** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.