

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação EPROC SC	Execução PROCON SC
---	-----------------------------------	-------------------------	-----------------------

Processo Receber Respostas dos Fornecedores - Cartório de Recebimento			
Versão 02/2026	Data de Emissão 17/09/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Operacional

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Este processo contempla o recebimento das respostas encaminhadas pelos fornecedores. Compreende o registro e a devida inserção dessas manifestações no processo eletrônico, com posterior encaminhamento ao setor responsável, definido de acordo com o conteúdo e a natureza da documentação recebida.

1.2 Informações Complementares

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

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)

Consumidores;
Fornecedores de produtos e serviços;
PROCON/SC.

1.6 Atores Envolvidos

- Cartório de Recebimento

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

Portal Postal (Correios);
Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE) ;
E-mail.

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

- **Lei Federal nº 8.078/1990:** Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Base material.
- **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
Tempo médio de resposta do fornecedor	Média de dias entre o envio da notificação e o recebimento da resposta	Mensal
Distribuição por canal de recebimento	% recebidas por e-mail % recebidas via correios (Cada um = quantidade por canal / total de respostas recebidas * 100)	Mensal

1.11 Definições

CDC (Código de Defesa do Consumidor): Lei Federal nº 8.078/1990, que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor;

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

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

SGPE (Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos): sistema utilizado para registro, tramitação e gestão dos processos eletrônicos.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Receber resposta dos fornecedores - Cartório de Recebimento](#)

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 de recebimento disponíveis, como e-mail institucional e correspondências físicas, bem como identificar os casos em que não houve manifestação dentro do prazo estabelecido.

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

- ☐ Apresenta defesa via e-mail: o processo segue para a atividade **2. Acessar e-mail institucional**;
- ☐ Apresenta defesa via Correios: o processo segue para a atividade **4. Receber carta dos Correios**;
- ☐ Ausência de defesa: o processo segue para a atividade **7. Certificar ausência de defesa**.

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: **8 Inserir como peça no processo SGPE**.

4 Receber carta dos Correios

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

5 Escanear carta

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

6 Arquivar fisicamente o documento recebido

Arquivar a correspondência física em local apropriado, conforme as normas internas de organização e guarda documental. O processo segue para a atividade: **8 Inserir como peça no processo SGPE.**

7 Certificar ausência de defesa

Conferir, na planilha de controle, se o prazo concedido ao fornecedor para apresentação de defesa ou manifestação foi encerrado.

O processo segue para a atividade **9. Gerar peça de despacho.**

8 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.

9 Gerar peça de despacho

Gerar peça de despacho registrando a resposta apresentada pelo fornecedor ou, quando aplicável, a ausência de defesa, para posterior encaminhamento ao setor competente.

10 Encaminhar para setor competente

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor competente, definido de acordo com o conteúdo e a natureza da documentação recebida.

- Encaminhado via SGPE.
- **Resultado do processo:** Resposta ou ausência de defesa registrada e encaminhada ao setor competente.

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	☐
b) Defesa Nacional	☐
c) Segurança do Estado	☐
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	☐

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.	☒
Convicção religiosa.	☐
Opinião política.	☐
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	☐
Filosófico ou político	☐
Saúde ou à vida sexual	☒
Genéticos ou biométricos	☒

Fonte: LGPD

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

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	☐
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	☒
Execução de políticas públicas	☒
Realização de estudos por órgão de pesquisa	☐
Execução ou criação de contrato	☒
Exercício regular de direitos	☒
Proteção da vida	☐
Tutela da saúde	☐
Legítimo interesse	☐
Proteção do crédito	☐

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Documento de identificação com foto e CPF	☒
Comprovante de residência	☐
E-mail do consumidor	☐
Registros de conversa (WhatsApp, e-mail)	☒
Nota fiscal, recibo, contrato (quando vinculados à pessoa física)	☒
Protocolos e documentos de vínculo	☐

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
103	Documento importado	Despacho de encaminhamento	Despacho registrando a resposta apresentada pelo fornecedor ou, quando aplicável, a ausência de defesa, para posterior encaminhamento ao setor competente.
103	Documento importado	Resposta do fornecedor	Documento contendo a manifestação apresentada pelo fornecedor em resposta à notificação, recebida por meio eletrônico ou físico. Quando recebida pelos Correios, a documentação é digitalizada e anexada ao processo em formato PDF.

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	09/04/2026	Primeira versão do processo: Receber Respostas dos Fornecedores - Cartório de Recebimento - PROCON
02/2026	Elaborado por: Eduardo Bosquett e William Júnior Bender Revisado por: Geovane Maria Cazella	22/09/2026	Segunda versão do processo: Receber Respostas dos Fornecedores - Cartório de Recebimento - PROCON



Assinaturas do documento



Código para verificação: **O9BG264S**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 29/09/2026 às 11:59:18
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 29/09/2026 às 12:57:03
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 29/09/2026 às 13:32:17
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/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNI9POUJHMjY0Uw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **O9BG264S** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.