

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

Processo Realizar Análise Técnica Preliminar - GFISC/NAT			
Versão 01/2026	Data de Emissão 25/08/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Fiscalização e Sancionamento

1 INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Estabelecer as orientações para a realização da análise técnica preliminar das denúncias encaminhadas ao Núcleo de Análise Técnica de Denúncias – NAT, desde o recebimento do processo no SGPE até a definição do encaminhamento adequado, considerando a possibilidade de arquivamento, lavratura de auto de notificação ou auto de infração, ou realização de fiscalização in loco.

1.2 Informações Complementares

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 Fiscalização	GFISC - Gerência de Fiscalização	151	gfisc@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- o Consumidores
- o PROCON/SC.

1.6 Atores Envolvidos

- o Gerência GFISC
- o Núcleo de Análise técnica
- o Fiscais - GFISC/FIS
- o Cartório

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- o Planilha google

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.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Volume de denúncias analisadas	Quantidade de processos com análise técnica preliminar concluída no período	Mensal
Taxa de arquivamento	$(\text{N}^\circ \text{ de processos arquivados} \div \text{N}^\circ \text{ total de processos com análise concluída}) \times 100$	Mensal
Taxa de lavratura de auto	$(\text{N}^\circ \text{ de processos com auto de notificação ou infração lavrado} \div \text{N}^\circ \text{ de processos encaminhados para fiscalização}) \times 100$	Mensal
Taxa de fiscalização in loco	$(\text{N}^\circ \text{ de processos encaminhados para fiscalização in loco} \div \text{N}^\circ \text{ de processos encaminhados para fiscalização}) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

Lavratura de auto: é o ato formal em que uma autoridade competente registra por escrito um fato oficial, um crime, uma infração ou um documento público.

Fiscalização in loco: processo encaminhado para verificação presencial dos fatos denunciados.

GAOC: Gerência de atendimento ao consumidor

GFISC: Gerência de fiscalização

NAT: Núcleo de análise técnica

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Realizar Análise Técnica Preliminar - GFISC/NAT](#)

RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Denúncia recebida através da Gerência de atendimento ao consumidor via SGPE

Núcleo de Análise técnica

1 Receber processo SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado ao NAT para análise técnica preliminar da denúncia.

2 Realizar análise do processo SGPE

Analisar a denúncia e os documentos disponíveis no processo, verificando a existência de relação de consumo, evidências mínimas e elementos suficientes para definir o encaminhamento administrativo.

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

- ☐ Arquivamento: o processo segue para a atividade **5 Elaborar parecer técnico de arquivamento**;
- ☐ Necessidade de ajustes: o processo segue para a atividade **3 Encaminhar processo para Gerência de atendimento para ajustes**;
- ☐ Necessidade de fiscalização: o processo segue para a atividade **4 Encaminhar processo SGPE para os fiscais**;

3 Encaminhar processo para Gerência de atendimento para ajustes

Encaminhar o processo SGPE de volta para a GAOC solicitando os ajustes necessários para dar seguimento na demanda.

- ☐ Processo SGPE encaminhado para Gerência de atendimento ao consumidor

● **Resultado do processo**: Análise técnica preliminar realizada (necessidade de ajustes).

4 Encaminhar processo SGPE para os fiscais

Encaminhar o processo eletrônico ao setor de Fiscalização para análise do caso e adoção das providências fiscalizatórias cabíveis. O processo segue para a atividade **17 Receber processo SGPE**;

5 Elaborar parecer técnico de arquivamento

Elaborar parecer técnico contendo os fundamentos da análise realizada e a justificativa para o arquivamento da denúncia.

6 Inserir no processo SGPE

Inserir o parecer técnico de arquivamento como peça no processo eletrônico, mantendo o registro da análise realizada.

7 Assinar parecer técnico digitalmente via SGPE

Submeter o parecer técnico para assinatura digital do responsável pela análise no SGPE.

☐ Parecer técnico assinado

8 Encaminhar para Gerência via SGPE

Encaminhar o processo eletrônico à Gerência para análise e deliberação quanto ao arquivamento da denúncia. A partir do recebimento pela Gerência, o fluxo segue para a etapa de decisão administrativa. O processo segue para a atividade **9 Receber processo SGPE**

Gerência GFISC

9 Receber processo SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado pelo NAT para análise da decisão administrativa.

10 Elaborar Decisão administrativa

Elaborar decisão administrativa considerando a análise técnica realizada pelo NAT e os elementos constantes no processo, definindo o arquivamento ou o prosseguimento da denúncia para fiscalização.

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

☐ Se arquivamento: o processo segue para a atividade **9 Assinar decisão administrativa pelo arquivamento**;

- ☐ **Se fiscalização:** o processo segue para a atividade **13 Assinar decisão administrativa pela fiscalização;**

11 Assinar decisão administrativa pelo arquivamento

Formalizar a decisão administrativa de arquivamento por meio de assinatura digital no SGPE.

- ☐ decisão administrativa assinada (arquivamento) .

12 Arquivar processo SGPE

Encaminhar o processo para encerramento e arquivamento administrativo no SGPE.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (arquivamento).

13 Assinar decisão administrativa pela fiscalização

Formalizar a decisão administrativa de encaminhamento para fiscalização mediante assinatura digital no SGPE

- ☐ decisão administrativa assinada (fiscalização).

14 Encaminhar para Fiscalização GFISC/FIS via SGPE

Encaminhar o processo eletrônico ao setor de Fiscalização para análise do caso e adoção das providências fiscalizatórias cabíveis.

Fiscais - GFISC/FIS

15 Receber processo SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado pelo NAT para análise e definição da providência fiscalizatória.

16 Realizar Fiscalização in loco

Analisar a denúncia, os documentos disponíveis e os elementos levantados na análise preliminar, definindo a medida fiscalizatória adequada ao caso.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (Fiscalização in loco).

17 Receber processo SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado pelo NAT para análise e definição da providência fiscalizatória.

18 Realizar análise do caso

Analisar a denúncia, os documentos disponíveis e os elementos levantados na análise preliminar, definindo a medida fiscalizatória adequada ao caso.

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

- ☐ Fiscalização (auto de infração ou auto de notificação): o processo segue para a atividade **20 Elaborar auto para o caso**;
- ☐ Fiscalização in loco: o processo segue para a atividade **19 Realizar Fiscalização in loco**;

19 Realizar Fiscalização in loco

Realizar fiscalização presencial no estabelecimento ou local relacionado à denúncia, verificando as condições apontadas no processo e adotando as providências fiscalizatórias cabíveis.

● **Resultado do processo:** Análise Técnica Preliminar das Denúncias realizada (Fiscalização in loco)

20 Elaborar auto para o caso

Elaborar o auto de notificação ou auto de infração correspondente aos elementos identificados na análise do caso, conforme a medida fiscalizatória definida.

21 Inserir como peça no processo SGPE

Inserir o auto de notificação ou auto de infração como peça no processo eletrônico, mantendo o documento vinculado ao respectivo procedimento administrativo.

22 Assinar auto digitalmente via SGPE

Formalizar o auto mediante assinatura digital no SGPE, após a elaboração e conferência do documento.

☐ auto assinado

23 Encaminhar para o Cartório via SGPE

Encaminhar o processo eletrônico ao Cartório para realização das providências necessárias ao envio do auto ao fornecedor.

Cartório

24 Receber processo via SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado pela Fiscalização contendo o auto produzido.

25 Enviar Autos ao Fornecedor

Providenciar o envio do auto de notificação ou auto de infração ao fornecedor, conforme os procedimentos adotados pelo Cartório.

● **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (autos de notificação ou infração)

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

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	x
Execução de políticas públicas	x
Realização de estudos por órgão de pesquisa	☐
Execução ou criação de contrato	☐
Exercício regular de direitos	x
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	x
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

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 importado	103	Parecer técnico de arquivamento	Documento que registra a análise realizada pelo NATD e fundamenta a proposta de arquivamento da denúncia.
Documento importado	103	Decisão administrativa	Documento utilizado pela Gerência para formalizar a decisão quanto ao arquivamento ou prosseguimento da denúncia para fiscalização.
Documento importado	103	Auto de infração	Documento utilizado para formalizar a constatação de infração à legislação consumerista, quando identificada pelos fiscais.
Documento importado	103	Auto de notificação	Documento decorrente da medida fiscalizatória adotada, utilizado para formalizar a notificação do fornecedor.

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

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

☒ Sim

☐ Não

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.

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	25/08/2026	Realizar Análise Técnica Preliminar - GFISC/NAT



Assinaturas do documento



Código para verificação: **81T58ELJ**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 01/09/2026 às 17:55:19
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 02/09/2026 às 11:23:39
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.
(Assinatura do sistema)

✓ **MAXIMILIANO SOARES DAITX** (CPF: 015.XXX.750-XX) em 03/09/2026 às 09:55:13
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/02/2022 - 14:31:04 e válido até 01/02/2122 - 14:31:04.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi84MVQ1OEVMSg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **81T58ELJ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.