

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

Processo Prestar manifestação do PROCON SC na plataforma consumidor.gov.br			
Versão 01/2026	Data de Emissão 23/09//2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Atendimento e Orientação ao Consumidor

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar a manifestação do PROCON SC na plataforma consumidor.gov.br, mediante o registro de parecer sobre a recusa apresentada pelo fornecedor e sua classificação como procedente ou improcedente.

1.2 Informações Complementares

A plataforma consumidor.gov.br serve como um canal online para que o consumidor registre reclamações e tente resolver diretamente com empresas cadastradas, sem substituir o atendimento dos Procons e demais órgãos de defesa do consumidor.

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	Atendimento	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Consumidores;
- Fornecedores;
- PROCON/SC.
- Consumidor.gov

1.6 Atores Envolvidos

- Gerência da GAOC

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Consumidor.gov.br

1.7.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

☐ SGPe ☐ Híbrido (SGPE + outros) ☒ Somente em outro sistema

1.7.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal (fluxo do processo)	Sistemas auxiliares
Consumidor.gov.br	

1.8 Parâmetros SGPE

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- **Lei Federal nº 8.078/1990:** Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Base material.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Manifestações realizadas na plataforma	Quantidade de manifestações realizadas	Mensal

1.11 Definições

Consumidor.gov.br: Plataforma pública destinada à comunicação entre consumidores e fornecedores para registro e tratamento de reclamações de consumo.

Recusa do fornecedor: Manifestação apresentada pelo fornecedor indicando a recusa em relação aos termos de uso ou à participação na plataforma Consumidor.gov.br.

Manifestação do PROCON SC: Registro realizado pelo PROCON SC na plataforma Consumidor.gov.br, contendo o posicionamento do órgão sobre a recusa apresentada pelo fornecedor.

Recusa procedente: Classificação atribuída quando o PROCON SC considera procedente a recusa apresentada pelo fornecedor.

Recusa improcedente: Classificação atribuída quando o PROCON SC considera improcedente a recusa apresentada pelo fornecedor.

Gov.br: Plataforma de autenticação utilizada para acesso à área restrita da plataforma Consumidor.gov.br.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Prestar manifestação do PROCON SC na plataforma consumidor.gov.br](https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de parecer do PROCON SC na plataforma consumidor.gov.br

Gerência GAOC

1 Acessar o site Consumidor.gov.br

Acessar a plataforma Consumidor.gov.br para realizar a manifestação do PROCON SC.

2 Acessar área restrita para gestores e empresas

Acessar a área restrita destinada aos gestores e empresas, para utilização das funcionalidades disponíveis ao PROCON SC.

3 Acessar plataforma utilizando Gov.br

Realizar o acesso à plataforma mediante autenticação por meio da conta Gov.br.

4 Pesquisar filtrando tipo de andamento (manifestação do gestor)

Utilizar os filtros disponíveis na plataforma para localizar as reclamações que possuem andamento relacionado à manifestação do gestor.

5 Abrir processo

Selecionar e abrir a reclamação localizada para consultar as informações necessárias à manifestação.

6 Analisar recusa do fornecedor em relação aos termos de uso da plataforma

Analisar a recusa apresentada pelo fornecedor, considerando as informações disponíveis na reclamação e sua relação com os termos de uso da plataforma.

7 Elaborar manifestação

Registrar na plataforma a manifestação do PROCON SC decorrente da análise realizada.

8 Verificar a procedência da recusa

Verificar se, conforme a análise realizada, a recusa do fornecedor é procedente ou improcedente. A partir desta atividade o fluxo processual pode seguir por dois caminhos:

- Improcedente: seguir para a atividade 9 **Clicar em Recusa improcedente**;
- Procedente: seguir para a atividade 10 **Clicar em Recusa procedente**.

9 Clicar em Recusa improcedente

Selecionar na plataforma a opção correspondente à recusa improcedente.

- **Resultado do processo:** Manifestação do PROCON SC realizada na plataforma (Improcedente).

10 Clicar em Recusa procedente

Selecionar na plataforma a opção correspondente à recusa procedente.

- **Resultado do processo:** Manifestação do PROCON SC realizada na plataforma (Procedente).

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 O processo manuseia Dados Pessoais? (Ex: Nome, CPF, RG, Endereço, E-mail de pessoa física)?

☐ Sim ☒ Não

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

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 Manuseia Dados Pessoais Sensíveis? (Ex: Dados de saúde, biometria, filiação sindical, religião)

☐ 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 Os dados são coletados com consentimento do(s) titular(es)?

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 Os dados são pseudonimizados (em que só uma parte dos dados são impossíveis de identificar, como por exemplo: colocar asterisco em parte do número de CPF, em parte da data de nascimento em ou parte do nome)?

☐ 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
n/a	n/a	n/a	n/a

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

5.3 Os documentos são inseridos no sistema/processo administrativo seguindo a ordem dos eventos (ordem de inserção por meio de um fluxo estabelecido)?

☐ 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 Os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade da atividade-meio ou da atividade-fim?

☐ Atividade-meio ☐ Atividade-fim ☒ Não estão previstos

6.4 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	Tipo de Documento	Código PCD	Descritor	Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
Total			Temporalidade total do processo:			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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	24/09/2026	Primeira versão do processo: Prestar manifestação do PROCON SC na plataforma consumidor.gov.br



Assinaturas do documento



Código para verificação: **XWIC2657**

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 12:00:40
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/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNI9YV0lDMjY1Nw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **XWIC2657** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.