	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Eproc-SC	Execução PROCON

Processo **Tratar Fornecedores Reincidentes - NAD**			
Versão 01/2025	Data de Emissão 19/10/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (Procon) Resolução de Conflitos

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Identificar e tratar demandas reiteradas de consumidores que indiquem possível dano coletivo decorrente de práticas de fornecedores, promovendo atuação administrativa de caráter preventivo e conciliatório, visando à adequação da conduta do fornecedor e, quando cabível, ao encaminhamento para apuração sancionatória.

1.2 Informações Complementares

O Núcleo de Atendimento a Distância (NAD) realiza atendimento remoto aos consumidores, abrangendo municípios catarinenses que possuem ou não unidade física do PROCON. O atendimento também contempla consumidores residentes fora do Estado de Santa Catarina quando a reclamação envolver empresa sediada em Santa Catarina.

As reclamações individuais podem ser registradas eletronicamente por meio da Carta de Serviços do Estado, com acesso pelo Portal Gov, mediante apresentação dos documentos obrigatórios previstos no serviço.

O processo de tratamento de fornecedores reincidentes é aplicado às situações em que demandas reiteradas relacionadas a determinado fornecedor indiquem possível repercussão coletiva. A identificação considera critérios de

Pág. 01 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

razoabilidade e proporcionalidade, não havendo, atualmente, quantitativo fixo de reclamações para caracterização da necessidade de atuação coletiva.

1.3 Características do Processo

1.3.1 Tipo de Processo:

- ☐ Processo Gerência
- ☑ Processo Finalístico
- ☐ Processo Suporte

1.3.2 Tipo de Tramitação:

- ☑ Setorial
- ☐ Intersetorial
- ☐ Intragovernamental
- ☐ Interinstitucional

1.4 Responsável

Cargo	*Setor*	*Telefone*	*E-mail*
Coordenador (a)	Núcleo de Atendimento a Distância - NAD	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Consumidores afetados por práticas reiteradas de fornecedores com possível repercussão coletiva.
- Fornecedores envolvidos nas demandas objeto de atuação administrativa.

1.6 Atores Envolvidos

- Cartório setor PROCON/SC
- Consumidores
- Fornecedores
- GPAS – Gerência do Processo Administrativo Sancionador
- NAD – Núcleo de Atendimento a Distância

Pág. 02 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

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
SGPe	Radar
	E-mail
	Google met
	Whatsapp

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		*Assunto*		*Controle de acesso (sigilo)*
01	Registro de Reclamação dos Consumidores	2742	Reclamações de Consumidores	Sigiloso

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- **Lei Federal nº 8.078/1990** – Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- **Decreto Federal nº 2.181/1997** alterado pelo Decreto Federal **nº 10.887 de 6 de dezembro de 2021.**
- **Minuta de Portaria Interna do PROCON/SC** – documento não publicado, utilizado pelo setor como parâmetro de referência.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Taxa de manifestação dos fornecedores	(Fornecedores que apresentaram manifestação ÷ fornecedores notificados) × 100	Trimestral

Pág. 03 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

Taxa de cumprimento das medidas de readequação	(Casos com medidas cumpridas ÷ casos com prazo de readequação encerrado) × 100	Trimestral
Tempo médio de tratamento pelo NAD	Soma dos dias de tramitação dos processos concluídos no NAD ÷ quantidade de processos concluídos	Trimestral

1.11 Definições

CDC – Código de Defesa do Consumidor.

GPAS – Gerência do Processo Administrativo Sancionador

NAD – Núcleo de Atendimento à Distância.

PAR – Procedimento Administrativo de Reclamação.

SGPe – Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

TNF – Termo de Notificação de Fornecedor.

Revelia – situação decorrente da ausência de manifestação do fornecedor no prazo estabelecido.

Pág. 04 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: **TRATAR FORNECEDORES REINCIDENTES - NAD**

Pág. 05 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Identificada, através dos canais de entrada, a reincidência de fornecedor com repercussão coletiva

PROCON (NAD – NÚCLEO DE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA)

1. **Consultar demandas relacionadas ao fornecedor**

   Consultar, nos sistemas e canais disponíveis, as reclamações, denúncias e demais registros relacionados ao fornecedor, identificando a recorrência das demandas e a repetição de práticas que possam caracterizar possível dano coletivo. Reunir as informações e os registros pertinentes para subsidiar a análise e a eventual instauração do Procedimento Administrativo de Reclamação.

2. **Autuar processo no SGPe**

   Logado no SGPe, cadastrar processo:

   Preencher os seguintes campos padrão:

- Assunto: 2742 - Reclamações de consumidores
- Classe: 01 - Registro de Reclamação dos Consumidores
- Setor de competência: XXX
- Interessado: XXX
- Detalhamento do assunto: Procedimento administrativo de reclamação
- Controle de acesso: XXX

3. **Elaborar a minuta do Procedimento Administrativo de Reclamação (PAR)**

   Elaborar a minuta do Procedimento Administrativo de Reclamação, consolidando as informações relativas às demandas identificadas e descrevendo as possíveis práticas infrativas atribuídas ao fornecedor. Indicar, conforme o caso, as informações, esclarecimentos e medidas a serem apresentados pelo fornecedor, bem como eventual convocação para reunião institucional.

Pág. 06 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

4. **Solicitar assinatura da minuta**

 Assinado pelo responsável

5. **Inserir Minuta no processo SGPe**

   No processo SGPe, inserir o PDF nomeado como (nome do documento):

- Na aba “peças”
  - Clicar em “Inserir peças”
- Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
  - Tipo de documento: XX – XXXXXX;
  - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”
- Clicar em “adicionar arquivo’’

6. **Verificar se a minuta contém data da reunião**

   Verificar se a minuta do Procedimento Administrativo de Reclamação já estabelece data para realização de reunião institucional com o fornecedor.

   Se, Contém data de reunião

   Executar conforme atividade **“26. Realizar reunião institucional”**

   Se, Não contém data de reunião

7. **Solicitar manifestação e medidas do fornecedor**

   Solicitar ao fornecedor manifestação acerca dos fatos e das demandas identificadas, bem como a apresentação dos esclarecimentos e das medidas adotadas ou propostas para solucionar as ocorrências e prevenir sua reincidência, observando o prazo estabelecido.

8. **Solicitar assinatura do responsável**

 Assinado pelo responsável

9. **Encaminhar para o setor Cartório de Controle (SGPe)**

   Logado no SGPe, clicar na aba “Processo”> “Ações”> "Encaminhar" e preencher os campos solicitados.

Pág. 07 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

 Encaminhado Cartório de Controle (SGPe)

10. **Enviar notificações aos Fornecedores - Cartório de controle (SUBPROCESSO)**

Executar conforme subprocesso:

Enviar Carta de Investigação Preliminar ao Fornecedor - Cartório de controle- PROCON

 Encaminhado ao Fornecedor

 Prazo de 20 dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator

11. **Receber Respostas dos Fornecedores - Cartório de Recebimento (SUBPROCESSO)**

Executar conforme subprocesso:

Receber Resposta dos Fornecedores - Cartório de Recebimento

 Recebido processo do Cartório de recebimento via SGPe

12. **Analisar a resposta ou a revelia do fornecedor**

Verificar o retorno do procedimento de notificação e identificar se houve manifestação do fornecedor dentro do prazo estabelecido. Havendo resposta, prosseguir com a análise da manifestação apresentada. Não havendo resposta, caracterizar a situação de revelia e avaliar a providência cabível.

Se, Manifestação respondida

Executar conforme atividade **"24. Avaliar as medidas de adequação do fornecedor"**

Se, Manifestação não respondida

13. **Analisar a revelia do fornecedor**

Pág. 08 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

Registrar a ausência de manifestação do fornecedor no prazo estabelecido e avaliar, conforme as circunstâncias do caso, a providência a ser adotada: realizar nova tentativa de notificação ou encaminhar o processo à GPAS para as providências sancionatórias cabíveis.

Se, Para as providências sancionatórias

14. Elaborar despacho de encaminhamento à GPAS

Elaborar despacho fundamentando o encerramento da atuação do NAD naquele fluxo e o encaminhamento do processo à GPAS para avaliação e adoção das providências sancionatórias cabíveis, considerando a ausência de manifestação do fornecedor e os elementos constantes dos autos.

15. Solicitar assinatura do responsável



Assinado pelo responsável

16. Inserir despacho (SGPe)

No processo SGPe, inserir o PDF nomeado , na aba “peças” ,clicar em “Inserir peças” e preencher os campos solicitados no SGPe.

17. Encaminhar diretamente à GPAS (SGPe)

Logado no SGPe, clicar na aba “Processo”> “Ações”> "Encaminhar" e preencher os campos solicitados



Resultado do processo: Encaminhado à apuração sancionatória

Se, Nova tentativa de notificação

18. Elaborar Termo de Notificação de Fornecedor (TNF)

Elaborar Termo de Notificação de Fornecedor para formalizar nova tentativa de comunicação, reiterando a necessidade de manifestação do fornecedor e as providências requeridas, conforme as circunstâncias identificadas no processo.

Pág. 09 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

19. Solicitar assinatura do responsável

 Assinado pelo responsável

20. Inserir no processo SGPe

No processo SGPe, inserir o PDF nomeado , na aba “peças” ,clicar em “Inserir peças” e preencher os campos solicitados no SGPe.

21. Enviar notificações aos Fornecedores - Cartório de controle (SUBPROCESSO)

Executar conforme subprocesso:

Enviar Carta de Investigação Preliminar ao Fornecedor - Cartório de controle- PROCON

 Encaminhado ao Fornecedor

 Prazo de 20 dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator

22. Receber Respostas dos Fornecedores - Cartório de Recebimento (SUBPROCESSO)

Executar conforme subprocesso:

Receber Resposta dos Fornecedores - Cartório de Recebimento

 Recebido processo do Cartório de recebimento via SGPE

23. Analisar manifestação / defesa

Analisar a manifestação ou defesa apresentada pelo fornecedor, confrontando seu conteúdo com as demandas, fatos e possíveis práticas infrativas constantes do processo. Verificar os esclarecimentos prestados, as medidas adotadas ou propostas e a necessidade de complementação da atuação, identificando o encaminhamento adequado.

Pág. 10 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

Se, Manifestação não respondida

Executar conforme atividade **"14 Elaborar despacho de encaminhamento à GPAS"**

Se, Manifestação respondida

24. Avaliar as medidas de adequação do fornecedor

Avaliar as medidas de adequação apresentadas pelo fornecedor, identificando a existência de plano de readequação ou contingência e a necessidade de realização de reunião institucional para discutir e alinhar as providências necessárias à solução das demandas identificadas.

Se, Plano de readequação /contingência apresentado

Executar conforme atividade **"28 Inserir plano no SGPe"**

Se, Necessidade de reunião institucional para adequação

25. Agendar reunião institucional (presencial/online)

Definir e comunicar ao fornecedor, por WhatsApp ou e-mail, a data e a modalidade (presencial ou online) da reunião institucional, convocando, quando pertinente, representantes com capacidade técnica e decisória para tratar das demandas identificadas e das medidas necessárias à sua solução.


Reunião agendada

26. Realizar reunião institucional

Realizar reunião institucional com o fornecedor, de forma presencial ou online, por meio do Google Meet, para apresentar e discutir as demandas identificadas, compreender as causas das ocorrências e alinhar as medidas necessárias à solução dos problemas e à prevenção de novas ocorrências.


Reunião realizada conforme agendamento

27. Solicitar plano de readequação ou contingência

Solicitar ao fornecedor a apresentação de plano de readequação ou contingência contendo as ações propostas para corrigir as situações

Pág. 11 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

identificadas, solucionar as demandas existentes e prevenir a reincidência das práticas apontadas.

 Plano de readequação ou contingência apresentado

28. Inserir plano no SGPe

No processo SGPe, inserir o PDF nomeado , na aba “peças” ,clicar em “Inserir peças” e preencher os campos solicitados no SGPe.

 Assinatura Responsável

29. Conceder prazo para readequação, quando cabível

Definir e comunicar ao fornecedor prazo para implementação das medidas de readequação acordadas ou propostas, considerando a natureza e a complexidade das providências necessárias.

 Prazo de 20 dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator

30. Monitorar cumprimento das medidas

Acompanhar, durante o prazo concedido, a implementação das medidas assumidas pelo fornecedor e a evolução das demandas relacionadas às práticas identificadas, verificando se houve efetiva readequação e redução ou cessação das ocorrências.

31. Concluir atuação preventiva/ conciliatória do NAD

Avaliar os resultados das medidas adotadas pelo fornecedor e consolidar a conclusão da atuação preventiva e conciliatória do NAD, registrando se houve readequação, atendimento das demandas e/ou permanência de elementos que justifiquem o encaminhamento para avaliação sancionatória.

32. Elaborar despacho

Elaborar despacho conclusivo registrando as providências realizadas no âmbito da atuação preventiva e conciliatória, os resultados obtidos, a

Pág. 12 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

situação das medidas de readequação e os fundamentos para o encaminhamento do processo à GPAS.

 Assinatura Responsável

33. Inserir despacho (SGPe)

No processo SGPe, inserir o PDF nomeado , na aba “peças” ,clicar em “Inserir peças” e preencher os campos solicitados no SGPe.

34. Encaminhar despacho a GPAS (SGPe)

Logado no SGPe, clicar na aba “Processo”> “Ações”> "Encaminhar" e preencher os campos solicitados.

 Despacho encaminhado

 **Resultado do processo:** Fornecedores reincidentes tratados e encaminhados para instauração sancionatória

Pág. 13 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

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)

☑ Não

☐ Sim, preencha a tabela abaixo

4.4 Os dados Sensíveis estão relacionados:

Dados relacionados com:	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)?

☑ Sim

☐ Não, preencha a tabela abaixo

Base Legal LGPD	Seleção
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	☐

Pág. 14 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

Tutela da saúde	☐
Legítimo interesse	☐
Proteção do crédito	☐

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Cadastro Pessoa Física - CPF	
Endereço	
Dados funcionais de servidor	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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 recebido (fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	Tipo de documento	Código PCD	Descritor
n/a	n/a	n/a	n/a

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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

Pág. 15 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

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)**
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
n/a		**n/a**	**n/a**			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	***Responsável pela elaboração da IT***	***Data***	***Síntese da Revisão***
01/2026	William Júnior Bender e Eduardo Bosquett	19/10/2026	Primeira versão do processo (Tratar fornecedores reincidentes - NAD)

Pág. 16 de 16 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00042348/2026 e o código FD4U75A2.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **FD4U75A2**

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

KAROLINY DE ABREU SOUZA (CPF: 004.XXX.699-XX) em 20/10/2026 às 17:56:59
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.
(Assinatura do sistema)

FABIANA NUNES MALDONADO (CPF: 008.XXX.699-XX) em 21/10/2026 às 11:49:50
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/04/2026 - 18:50:34 e válido até 17/04/2126 - 18:50:34.
(Assinatura do sistema)

MATHEUS TABORDA DE LIMA (CPF: 029.XXX.500-XX) em 22/10/2026 às 10:49:35
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/U1NQXzY5NjhfMDAwNDIzNDhfNDIzODBfMjAyNl9GRDRVNzVBMg== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SSP 00042348/2026** e o código **FD4U75A2** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.