

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

Processo Realizar Análise Técnica após fiscalização - GFISC/NAT			
Versão 01/2026	Data de Emissão 28/08/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Fiscalização e Sancionamento

1 INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar a análise técnica dos processos decorrentes de fiscalização, avaliando os elementos constantes no processo para verificar a existência de infração e definir o encaminhamento adequado, podendo resultar no arquivamento do processo ou no encaminhamento aos fiscais para lavratura de Auto de Infração.

1.2 Informações Complementares

O processo inicia com o recebimento, no SGPE, dos autos decorrentes da fiscalização, encaminhados pelo Cartório após o retorno do fornecedor ou, no caso de Auto de Constatação, diretamente após a fiscalização in loco, para análise técnica quanto às providências cabíveis.

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)

- Consumidores
- PROCON/SC.
- GFISC;
- Cartório;
- Fornecedor.

1.6 Atores Envolvidos

- Fiscais
- Núcleo de Análise técnica
- Cartório

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- 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

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

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Percentual de processos arquivados após análise técnica	$(\text{Quantidade de processos arquivados} \div \text{Quantidade total de processos analisados}) \times 100$	Mensal
Percentual de processos com identificação de infração	$(\text{Quantidade de processos encaminhados para lavratura de Auto de Infração} \div \text{Quantidade total de processos analisados}) \times 100$	Mensal
Quantidade de processos analisados	Quantidade total de processos com análise técnica realizada no período	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 após fiscalização - GFISC/NAT](#)

RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de análise técnica

Núcleo de Análise técnica

1 Receber processo SGPE

Receber o processo eletrônico no SGPE para realização da análise técnica após a fiscalização. Possivelmente recebendo o processo SGPE do cartório, com o retorno da resposta do fornecedor, ou revelia, após o envio dos autos (Auto de notificação, Auto de infração e Auto de apreensão). Ou ainda, quando se trata de um auto de constatação, lavrado durante fiscalização in loco, para análise técnica quanto às providências cabíveis.

2 Realizar análise do processo

Verificar a existência de elementos que indiquem infração.

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

- ☐ Arquivamento: o processo segue para a atividade **5 Elaborar parecer técnico**;
- ☐ Identificado infração: o processo segue para a atividade **3 Encaminhar processo SGPE para os fiscais**.

3 Encaminhar processo SGPE para os fiscais

Encaminhar o processo eletrônico aos fiscais para adoção das providências necessárias à lavratura do Auto de Infração. O processo segue para a atividade **07 Receber processo SGPE**.

4 Elaborar parecer técnico

Elaborar parecer técnico registrando a análise realizada e fundamentando o encaminhamento do processo para arquivamento.

5 Inserir no processo SGPE

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

6 Assinar parecer técnico digitalmente via SGPE

Realizar a assinatura digital do parecer técnico no SGPE, formalizando o documento produzido.

☐ Parecer técnico assinado.

● **Resultado do processo:** Análise Técnica após fiscalização realizada (Arquivamento).

Fiscais - GFISC/FIS

7 Receber processo SGPE

Receber o processo encaminhado pela Análise Técnica e verificar os elementos necessários para a lavratura do Auto de Infração.

8 Lavrar auto de infração

Lavrar o Auto de Infração com base nos elementos identificados no processo e na fiscalização realizada, formalizando a infração constatada.

9 Inserir como peça no processo SGPE

Inserir o Auto de Infração como peça no processo eletrônico, vinculando o documento ao respectivo processo administrativo.

10 Assinar auto digitalmente via SGPE

Realizar a assinatura digital do Auto de Infração no SGPE, formalizando o documento para prosseguimento do processo.

☐ Auto de infração assinado.

11 Encaminhar para o Cartório via SGPE

Encaminhar o processo eletrônico ao Cartório para realização das providências relacionadas ao envio dos Autos ao fornecedor.

Cartório

12 Receber processo via SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado pelos fiscais para realização do procedimento de envio dos Autos ao fornecedor.

13 Enviar Autos ao Fornecedor

Executar o processo “Enviar Autos ao Fornecedor - Cartório de Controle”.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (autos de 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 x 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	Auto de infração	Documento utilizado para formalizar a constatação de infração à legislação consumerista, quando identificada pelos fiscais.

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	28/08/2026	Primeira versão da IT - Realizar Análise Técnica após fiscalização



Assinaturas do documento



Código para verificação: **18SPI46K**

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/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNl8xOFNQSTQ2Sw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **18SPI46K** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.