

	<h2>Instrução de Trabalho - IT</h2>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <p>Prestar orientação via telefone 151 - Atendimento/PROCON</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2026</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>16/04/2026</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Segurança Pública</p>	<p>Macroprocesso (PROCON)</p> <p>Atendimento e Orientação ao Consumidor</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O objetivo deste processo é realizar o atendimento telefônico ao consumidor ou fornecedor por meio do canal 151, promovendo a escuta qualificada da demanda, sua correta classificação e o fornecimento de orientações adequadas, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e nos fluxos de atendimento do PROCON.

1.2 Informações Complementares

Este processo consiste na prestação de orientações iniciais ao público, funcionando como porta de entrada para esclarecimentos, encaminhamentos e direcionamento das demandas recebidas pelo PROCON.

As orientações prestadas podem resultar no encaminhamento do cidadão para outros canais institucionais, como atendimento presencial mediante agendamento, registro de reclamações via portal.

Além disso, o atendimento telefônico permite a resolução imediata de dúvidas, contribuindo para a disseminação de informações sobre direitos e deveres nas relações de consumo.

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)

- o Consumidores (Cidadãos);
- o Fornecedores de produtos e serviços;
- o PROCON/SC.

1.6 Atores Envolvidos

- o Atendente
- o Consumidor

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o Sistema de telefonia (canal 151);
- o Identificador de chamadas;
- o Sistema interno de registro de atendimentos;

1.8 Parâmetros SGPE

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
	NA		NA	NA

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 atendimentos realizados	Número total de ligações atendidas no período	Mensal
Tempo médio de atendimento	Média de duração das ligações realizadas no período	Mensal
Distribuição por tipo de demanda	% de denúncias % de reclamações % de dúvidas % de enganos (Quantidade por tipo / Total de atendimentos) * 100 Periodicidade: Mensal	Mensal
Número de chamadas perdidas ou desistências.	Número total de ligações perdidas ou desistências no período	Mensal

1.11 Definições

Zap Denúncia: Canal digital destinado ao registro de denúncias relacionadas a danos coletivos.

CDC: Código de Defesa do Consumidor.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Orientar consumidor 151 - Atendimento/PROCON](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Demanda do consumidor ou fornecedor 151

Atendente PROCON

1 Atender ligação telefônica

Atender a ligação telefônica realizada pelo consumidor ou fornecedor por meio do canal 151, iniciando o atendimento e identificando a demanda apresentada.

2 Registrar número pelo identificador de chamadas

Registrar o número telefônico do solicitante por meio do identificador de chamadas, para preencher o formulário no sistema interno registrando o atendimento, e para eventual necessidade de retorno.

3 Perguntar o município do fato

Identificar o município onde ocorreu o fato relatado.

4 Realizar a escuta ativa analisando os fatos

Realizar a escuta ativa do relato apresentado pelo consumidor ou fornecedor, buscando compreender a situação, a natureza da demanda e os elementos relevantes para orientação.

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

- Consumidor Denúncia (dano coletivo): o processo segue para a atividade **5. Orientar encaminhando o consumidor ao Zap Denúncia**
- Consumidor Reclamação (dano individual): o processo segue para a atividade **6. Orientar encaminhando o consumidor ao atendimento**

- Consumidor ou Fornecedor (dúvidas): o processo segue para a atividade **7 Sanar dúvidas com base no código de defesa do consumidor**

5 Orientar encaminhando o consumidor ao Zap Denúncia

Orientar o consumidor quanto ao encaminhamento da denúncia por meio do canal Zap Denúncia, informando o procedimento adequado para registro de demandas de natureza coletiva. O processo segue para a atividade: **8 Encerrar ligação**

6 Orientar encaminhando o consumidor ao atendimento

Orientar o consumidor quanto aos canais disponíveis para formalização da reclamação, em regra geral, orientando o consumidor a buscar o Procon de seu município, apresentando também a opção de enviar a reclamação online, através do [site oficial do PROCON/SC](#) localizando a seção destinada ao [Enviar reclamação ou denúncia para o Procon](#) para realização da solicitação do serviço. Se o relato for na capital, existe também a opção do atendimento presencial por meio de agendamento, ainda no site oficial do Procon SC, localizando a seção destinada ao [Agendamento de atendimentos](#). O processo segue para a atividade: **8. Encerrar ligação**

7 Sanar dúvidas com base no Código de Defesa do Consumidor

Sanar as dúvidas apresentadas pelo consumidor ou fornecedor, prestando orientações fundamentadas no Código de Defesa do Consumidor e nas normas aplicáveis. O processo segue para a atividade: **8 Encerrar ligação**

8 Encerrar ligação

Encerrar a ligação telefônica após a prestação da orientação adequada ao solicitante.

9 Registrar no formulário do sistema interno

Registrar as informações do atendimento realizado no formulário do sistema interno, garantindo o controle e a rastreabilidade das orientações prestadas.

- **Resultado do processo:** Orientação prestada via telefone 151

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	<input type="checkbox"/>
b) Defesa Nacional	<input type="checkbox"/>
c) Segurança do Estado	<input type="checkbox"/>
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	<input type="checkbox"/>

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.	<input type="checkbox"/>
Convicção religiosa.	<input type="checkbox"/>
Opinião política.	<input type="checkbox"/>
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	<input type="checkbox"/>
Filosófico ou político	<input type="checkbox"/>
Saúde ou à vida sexual	<input type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

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

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	<input type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input type="checkbox"/>
Realização de estudos por órgão de pesquisa	<input type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input type="checkbox"/>
Proteção da vida	<input type="checkbox"/>
Tutela da saúde	<input type="checkbox"/>
Legítimo interesse	<input type="checkbox"/>
Proteção do crédito	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Documento de identificação com foto e CPF	<input type="checkbox"/>
Comprovante de residência	<input type="checkbox"/>
E-mail do consumidor	<input type="checkbox"/>
Registros de conversa (WhatsApp, e-mail)	<input type="checkbox"/>
Nota fiscal, recibo, contrato (quando vinculados à pessoa física)	<input type="checkbox"/>
Protocolos e documentos de vínculo	<input type="checkbox"/>

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
NA	NA	NA	NA

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (segundo 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)
NA	NA	NA	NA	NA	NA

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	05/05/2026	Primeira versão do processo: Prestar orientação via telefone 151 - Atendimento/PROCON



Assinaturas do documento



Código para verificação: **9ENR958S**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 14/05/2026 às 14:36:55
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 15/05/2026 às 15:15:37
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 18/05/2026 às 09:54:59
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/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi85RU5SOTU4Uw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **9ENR958S** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.