	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação EPROC SC	Execução PROCON SC

Processo Realizar análise técnica de reclamação NATR/GPAS			
Versão 01/2026	Data de Emissão 09/11/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Fiscalização e Sancionamento

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar a análise técnica das reclamações recebidas pelo PROCON/SC e definir, por meio de parecer técnico, o encaminhamento do caso: arquivamento, instauração de Processo Administrativo Sancionador (PAS) ou investigação preliminar, assegurando a formalização dos atos e o encaminhamento do processo aos setores competentes.

1.2 Informações Complementares

O processo é iniciado com o recebimento, via SGPE, para demanda análise técnica da reclamação. Todos os casos são precedidos de parecer técnico, assinado pela gerência, cuja conclusão sugere o encaminhamento. No arquivamento, a decisão administrativa é assinada pela diretora e o caso pode ser arquivado por baixa lesão ao bem jurídico, por ausência de infração ou após investigação preliminar. Na instauração do PAS, são elaboradas a portaria de instauração, assinada pela diretora, e a notificação ao fornecedor, assinada pela gerência. Na investigação preliminar, é elaborada a Portaria de Investigação Preliminar, assinada pela Diretoria, e são adotadas medidas para esclarecimento dos fatos, por meio de fiscalização in loco ou de solicitação de documentos, esclarecimentos ou informações ao fornecedor.

1.3 Características do Processo

1.3.1 Tipo de Processo:

☐ Processo Gerencial ☒ Processo Finalístico ☐ Processo Suporte

Pág. 01 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

1.3.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial ☒ Intersetorial ☐ Intragovernamental ☐ Interinstitucional

1.4 Responsável

Cargo	*Setor*	*Telefone*	*E-mail*
Gerência	GPAS/NATR	36659050	dpas@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Consumidor;
- Fornecedor (reclamado);
- PROCON/SC.
- Setor de diligências (GPAS/DLG);
- Setor de fiscalização (GFISC).

1.6 Atores Envolvidos

- Apoio administrativo;
- Assistente técnico (a);
- Gerência;

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- Planilha de controle.

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**
Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE)	Planilha de controle

Pág. 02 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

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).
- **Decreto Federal nº 2.181/1997:** Organiza o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC.
- **Portaria SDE/PROCON 526/2020 n°526 de 16 de setembro 2020.**

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Pareceres técnicos emitidos	Quantidade de pareceres técnicos assinados no período	Mensal
Distribuição das conclusões dos pareceres	(Quantidade de pareceres por conclusão: arquivamento, instauração de PAS ou investigação preliminar ÷ Total de pareceres) × 100	Mensal
Tempo médio de análise	Média de dias entre o recebimento do processo e a assinatura do parecer técnico	Mensal

Pág. 03 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

1.11 Definições

PAS: Processo Administrativo Sancionador, instaurado por portaria da diretora para apuração de infração às normas de defesa do consumidor.

Investigação preliminar: procedimento prévio à instauração do PAS, em que são adotadas medidas para esclarecimento dos fatos e verificação da prática da conduta abusiva.

Parecer técnico: documento que precede todos os casos e cuja conclusão sugere o encaminhamento: arquivamento, instauração de PAS ou investigação preliminar.

Decisão administrativa: documento assinado pela diretora que delibera sobre ato do processo.

Baixa lesão ao bem jurídico: hipótese de arquivamento em que o dano à relação de consumo é tão pequeno que os gastos públicos para movimentar a máquina administrativa não compensam a abertura do PAS.

Ausência de infração: hipótese de arquivamento em que não se verifica infração às normas de defesa do consumidor.

Revelia: ausência de resposta do fornecedor à notificação ou intimação.

Certidão de decurso de prazo: documento que registra o decurso do prazo de 20 dias após a publicação do arquivamento.

GPAS/DLG: setor de diligências.

GPAS/ARQ: setor de arquivo.

GFISC: setor de fiscalização.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

Pág. 04 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: Realizar análise técnica de reclamação NATR

Pág. 05 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de análise técnica de reclamação

Apoio administrativo (GPAS/NATR – Núcleo de Análise Técnica de Reclamações)

1. **Receber processo SGPE**

Receber, via SGPE, o processo encaminhado ao setor para análise técnica da reclamação. Esta atividade é retomada quando o fornecedor responde ou é verificada a revelia, após recebimento da notificação/intimação durante a investigação preliminar.

2. **Inserir na planilha de controle**

Registrar o processo recebido na planilha de controle do setor.

3. **Realizar análise do processo**

Analisar o processo e os documentos que o instruem, verificando os fatos relatados na reclamação e a existência de indícios de infração às normas de defesa do consumidor, para subsidiar a elaboração do parecer técnico.

4. **Elaborar parecer técnico**

Elaborar o parecer técnico com a análise do caso. Todos os casos são precedidos de parecer, e a conclusão do parecer sugere o encaminhamento: arquivamento, instauração de Processo Administrativo Sancionador (PAS) ou investigação preliminar.

5. **Inserir no processo SGPE**

Inserir o parecer técnico como peça no processo SGPE.

6. **Solicitar assinatura do(a) assistente técnico e gerência**

Solicitar, pelo SGPE, a assinatura do(a) assistente técnico e da gerência no parecer técnico. Os signatários analisam o parecer em conjunto antes de assinar. Se houver necessidade de correção, recusam a assinatura e o parecer é ajustado no próprio setor.



Parecer técnico assinado.

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

- Arquivamento: o processo segue para a atividade **7 Elaborar Documento de Decisão administrativa;**

Pág. 06 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

- ➢ Instauração do Processo Administrativo Sancionador PAS: o processo segue para a atividade **14 Elaborar Portaria de Instauração;**
- ➢ Investigação Preliminar: o processo segue para a atividade **21 Elaborar portaria de Investigação preliminar.**

7. Elaborar Documento de Decisão administrativa

Elaborar o documento de decisão administrativa de arquivamento, que acolhe a conclusão do parecer técnico, para assinatura da diretora.

8. Inserir no processo SGPE

Inserir a decisão administrativa como peça no processo SGPE.

9. Solicitar assinatura da Diretora administrativa

Solicitar, pelo SGPE, a assinatura da diretora na decisão administrativa de arquivamento.

Decisão assinada.

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

- ➢ Arquivamento após investigação preliminar: o processo segue para a atividade **10 Encaminhar para setor de diligências GPAS/DLG;**
- ➢ Arquivamento por Baixa lesão ao bem jurídico: o processo segue para a atividade **11 Emitir intimação ao fornecedor acerca das medidas de supervisão;**
- ➢ Arquivamento por Ausência de infração: o processo segue para a atividade **13 Encaminhar para GPAS/ARQ.**

10. Encaminhar para setor de diligências GPAS/DLG

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor de diligências (GPAS/DLG), onde será realizada a publicação do arquivamento. Passados os 20 dias de prazo, o setor elabora a certidão de decurso de prazo.

Encaminhado via SGPE.

● **Resultado do processo:** Análise técnica realizada (arquivamento após investigação).

Pág. 07 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

11. Emitir intimação ao fornecedor

Emitir a intimação ao fornecedor acerca das medidas de supervisão. Esta é a hipótese de arquivamento em que os danos são tão pequenos que os gastos públicos não compensam a abertura do PAS.

12. Encaminhar para setor de diligências GPAS/DLG

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor de diligências (GPAS/DLG), para a remessa da intimação ao fornecedor.

 Encaminhado via SGPE.

● **Resultado do processo:** Análise técnica realizada (Encaminhado para diligências).

13. Encaminhar para GPAS/ARQ

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor de arquivo (GPAS/ARQ), para arquivamento por ausência de infração.

 Encaminhado via SGPE.

● **Resultado do processo:** Análise técnica realizada (Arquivado por ausência de infração).

14. Elaborar Portaria de Instauração

Elaborar a portaria de instauração do Processo Administrativo Sancionador (PAS).

15. Inserir no processo SGPE

Inserir a portaria de instauração como peça no processo SGPE.

16. Solicitar assinatura da Diretora

Solicitar, pelo SGPE, a assinatura da diretora na portaria de instauração do PAS.

 Portaria PAS assinada.

17. Elaborar notificação para o fornecedor

Elaborar a notificação ao fornecedor sobre a instauração do PAS.

18. Inserir no processo SGPE

Inserir a notificação como peça no processo SGPE.

19. Solicitar assinatura do(a) gerência

Solicitar, pelo SGPE, a assinatura da gerência na notificação ao fornecedor.

Pág. 08 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

 Notificação assinada.

20. Encaminhar para setor de diligências GPAS/DLG

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor de diligências (GPAS/DLG), para a remessa da notificação ao fornecedor.

 Encaminhado via SGPE.

● **Resultado do processo:** Análise técnica realizada (Instauração de Processo Administrativo Sancionador).

21. Elaborar portaria de Investigação preliminar

Elaborar a portaria de instauração da investigação preliminar, procedimento prévio à instauração do PAS.

22. Inserir no processo SGPE

Inserir a portaria como peça no processo SGPE.

23. Solicitar assinatura da Diretora

Solicitar, pelo SGPE, a assinatura da diretora na portaria de investigação preliminar.

 Portaria assinada.

24. Adotar medidas para esclarecimento dos fatos

Adotar as medidas necessárias ao esclarecimento dos fatos, para verificar se será aberto um processo administrativo sancionador. Pode ser utilizado qualquer mecanismo para obtenção da informação, a fim de verificar se houve a prática da conduta abusiva.

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

- ➢ Necessidade de Fiscalização in loco: o processo segue para a atividade **25 Encaminhar processo para setor de fiscalização GFISC;**
- ➢ Necessidade de documentos, esclarecimentos ou informações: o processo segue para a atividade **26 Formalizar solicitação de informações.**

25. Encaminhar processo para setor de fiscalização GFISC

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor de fiscalização (GFISC), para a realização de fiscalização in loco.

Pág. 09 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

 Encaminhado via SGPE.

● **Resultado do processo:** Análise técnica realizada (Fiscalização).

26. Formalizar solicitação de informações

Formalizar a solicitação de documentos, esclarecimentos ou informações ao fornecedor, por meio de ofícios, intimações ou e-mail.

27. Solicitar assinatura do(a) gerência

Solicitar, pelo SGPE, a assinatura da gerência na solicitação de informações.

 Notificação assinada.

28. Encaminhar para o setor GPAS/DLG

Encaminhar o processo, via SGPE, ao setor de diligências (GPAS/DLG), para o envio da solicitação ao fornecedor.

 Encaminhado via SGPE.

29. Realizar o envio e recebimento de notificações e intimações

Executar o processo: Realizar o envio e recebimento de notificações e intimações. Este processo é realizado pelo setor de diligências (GPAS/DLG) e trata da comunicação com o fornecedor, desde o envio até o recebimento, encaminhando a resposta para o setor competente. A partir dessa atividade, o fluxo segue para a atividade **1 Receber processo SGPE;**

 Fornecedor notificado.

 Recebido resposta ou revelia do fornecedor.

Pág. 10 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

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:

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

Pág. 11 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Nome completo	☐
CPF	☐
Endereço	☐
Telefone e e-mail	☐
Dados de identificação do fornecedor pessoa física (quando houver)	☐

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

4. 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:

Tipo documental no SGPE	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento
Documento Externo	103	Parecer técnico	Documento que precede todos os casos, com a análise técnica da reclamação e a conclusão que sugere o encaminhamento: arquivamento, instauração de PAS ou investigação preliminar.
Documento Externo	103	Decisão administrativa	Documento assinado pela diretora que delibera sobre ato do processo.
Documento Externo	103	Intimação ao fornecedor	Documento emitido para ciência do fornecedor acerca de atos a serem cumpridos
Documento Externo	103	Portaria de instauração do PAS	Documento assinado pela diretora que instaura o Processo Administrativo Sancionador.
Documento Externo	103	Notificação ao fornecedor	Documento assinado pela gerência que comunica ao fornecedor a instauração do PAS.
Documento Externo	103	Portaria de investigação preliminar	Documento assinado pela diretora que instaura a investigação preliminar.
Documento Externo	103	Solicitação de informações	Ofício, intimação ou e-mail assinado pela gerência para solicitar documentos, esclarecimentos ou informações ao fornecedor.

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

Pág. 12 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

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

5. 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.

Pág. 13 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

6. 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	09/11/2026	Primeira versão do processo: Realizar análise técnica de reclamação NATR/GPAS

Pág. 14 de 14 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código X23MT84O.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **X23MT84O**

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

MICHELE ALVES CORREA REBELO (CPF: 861.XXX.799-XX) em 11/11/2026 às 17:42:05
Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.
(Assinatura do sistema)

JULIENNE DE CARVALHO MACIEL (CPF: 073.XXX.314-XX) em 12/11/2026 às 17:48:45
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2023 - 14:47:50 e válido até 15/06/2123 - 14:47:50.
(Assinatura do sistema)

KAROLINY DE ABREU SOUZA (CPF: 004.XXX.699-XX) em 12/11/2026 às 18:04:17
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTlfMTI2MjJfMjAyNl9YMjNNVDg0Tw== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **X23MT84O** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.