

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

<p>Processo</p>			
<p>Enviar Carta de Investigação Preliminar ao Fornecedor - Cartório de controle / PROCON</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2026</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>10/04/2026</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

Realizar a comunicação oficial ao fornecedor sobre a reclamação admitida, garantindo o direito ao contraditório por meio da CIP (Carta de Investigação Preliminar), e controlar o recebimento de defesas ou a ocorrência de revelia.

1.2 Informações Complementares

Este processo representa a principal demanda operacional do setor de cartório, sendo responsável pelo maior volume de processos tramitados relacionados ao envio de Cartas de Investigação Preliminar (CIP) aos fornecedores.

Além deste fluxo, o setor também executa outros processos e atividades, envolvendo com outros setores. Tais como o tratamento de autos de notificação, autos de infração, e o envio de boletos.

Adicionalmente, o setor presta esclarecimentos e orientações ao público por meio de atendimento telefônico, atendendo consumidores e fornecedores quanto a dúvidas relacionadas aos processos em tramitação.

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	Cartório	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- o Consumidores (Cidadãos);
- o Fornecedores de produtos e serviços;
- o PROCON/SC.
- o Setor de análise técnica (ANATEC)
- o Cartório (Recebimento)
- o Consumidor.
- o Setor de atendimento (ATEND)

1.6 Atores Envolvidos

- o Cartório de Controle

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o Portal Postal (Correios);
- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE) ;
- o e-mail
- o SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.
- o ProConsumidor - Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor.

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

- o **Lei Federal nº 8.078/1990:** Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Base material.
- o **Decreto Federal nº 2.181/1997:** Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC e normas procedimentais administrativas.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Taxa de envio por meio eletrônico	(Número de CIPs enviadas por e-mail / Total de CIPs enviadas) * 100	Mensal
Taxa de falha no envio eletrônico	(Número de falhas no envio por e-mail / Total de tentativas de envio por e-mail) * 100	Mensal
Tempo médio de envio da CIP	Média de tempo entre o recebimento da CIP no setor e o envio ao fornecedor	Mensal
Taxa de envio por AR (correio físico)	(Número de CIPs enviadas via AR / Total de CIPs enviadas) * 100	Mensal

1.11 Definições

CIP: Carta de Investigação Preliminar (documento inicial que notifica o fornecedor)

CDC: Código de Defesa do Consumidor.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

ANATEC: Setor de Análise Técnica.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

AR (Aviso de Recebimento): Documento dos Correios que comprova a entrega da notificação física ao destinatário, servindo como marco inicial para contagem de prazo.

Revelia: Condição jurídica que ocorre quando o fornecedor, devidamente notificado, deixa de apresentar sua defesa ou manifestação no prazo legal.

Citação frustrada: Ocorre quando a tentativa de notificação do fornecedor não se concretiza (ex: endereço inexistente, mudou-se ou e-mail inválido).

Peça Processual: Qualquer documento, certidão ou manifestação inserida cronologicamente dentro do processo no SGPE.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Enviar Carta de Investigação Preliminar ao Fornecedor - Cartório de controle / PROCON](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Carta de Investigação Preliminar

Cartório de Controle

1 Verificar fila de trabalho no SGPE

Verificar a fila de trabalho no sistema SGPE, identificando os processos disponíveis para atuação do setor, especificamente aqueles que contenham Carta de Investigação Preliminar pendente de envio ao fornecedor.

2 Receber Carta de Investigação Preliminar via SGPE

Receber o processo eletrônico no SGPE, localizando a Carta de Investigação Preliminar já inserida como peça processual.

3 Conferir processo no SGPE

Analisar as informações cadastradas, verificando se existe alguma pendência para dar seguimento ao processo.

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

- Processo apto: o processo segue para a atividade **5. Materializar Carta de Investigação Preliminar**
- Processo inapto: o processo segue para a atividade **4. Solicitar ajuste ao atendimento**.

4 Solicitar ajuste ao atendimento

Solicitar ajuste ao setor de atendimento, devolvendo o processo via SGPE quando identificadas inconsistências, ausência de informações ou necessidade de correções que impeçam o envio da Carta de Investigação Preliminar.

- Processo ajustado.

5 Materializar Carta de Investigação Preliminar

Selecionar a Carta de Investigação Preliminar no processo, materializando o documento para envio ao fornecedor.

6 Verificar se o fornecedor possui Email cadastrado

Verificar a existência de endereço de e-mail do fornecedor no processo ou nos sistemas disponíveis, validando se há meio eletrônico viável para envio da notificação.

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

- Endereço eletrônico válido: o processo segue para a atividade **8. Enviar notificação via Email**
- Ausência de Email: o processo segue para a atividade **7. Expedir notificação com a Carta com Aviso de Recebimento**

7 Expedir notificação com a Carta com Aviso de Recebimento

Executar a notificação ao fornecedor por meio de correspondência física com Aviso de Recebimento, nos casos em que não houver e-mail disponível ou for constatada falha no envio eletrônico.

O Prazo para defesa do fornecedor nesse caso, só começará a contar após o recebimento do canhoto através dos correios, onde será verificado a data em que o fornecedor recebeu efetivamente a carta. A partir dessa atividade, o processo segue para a atividade: **10. Encaminhar processo SGPE para setor Cartório de Recebimento.**

- Carta com Aviso de Recebimento enviada ao fornecedor.

8 Enviar notificação via Email

Enviar a Carta de Investigação Preliminar ao fornecedor por meio eletrônico, utilizando o endereço de e-mail cadastrado e registrando a realização do envio.

9 Conferir recebimento do Email

Conferir o recebimento do e-mail, verificando se houve aviso de recebimento do fornecedor, verificando indícios de sucesso ou falha na entrega da mensagem, como confirmações automáticas ou notificações de erro. A partir desta atividade, começa-se a contar o prazo de 20 dias para o fornecedor apresentar uma defesa para o caso.



Prazo de 20 dias para defesa do fornecedor.

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

- Sucesso no envio por email: o processo segue para a atividade **10. Encaminhar processo SGPE para setor Cartório de Recebimento**.
- Falha no envio por email: o processo retorna para a atividade **7. Expedir notificação com a Carta com Aviso de Recebimento**.

10 Encaminhar processo SGPE para setor Cartório de Recebimento.

Encaminhar o processo no SGPE ao setor responsável pelo controle de recebimento, para acompanhamento do retorno da notificação ao fornecedor.

- Processo encaminhado ao setor Cartório de Recebimento.
- **Resultado do processo**: Carta de Investigação Preliminar enviada

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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input checked="" type="checkbox"/>
Realização de estudos por órgão de pesquisa	<input type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input checked="" type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Comprovante de residência	<input type="checkbox"/>
E-mail do consumidor	<input type="checkbox"/>
Registros de conversa (WhatsApp, e-mail)	<input checked="" type="checkbox"/>
Nota fiscal, recibo, contrato (quando vinculados à pessoa física)	<input checked="" 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
Documento Externo	103	Provas	Refere-se a todo elemento de prova ou suporte fornecido voluntariamente pelo consumidor para reforçar a lide. Inclui comprovantes de pagamento, capturas de tela (prints), contratos, protocolos de atendimento, fotos de produtos ou qualquer outro item que evidencie o dano ou o direito alegado.
Defesa Prévia	121	Resposta CIP	Peça formal apresentada pelo fornecedor em resposta direta à notificação. Este documento contém os argumentos fáticos e jurídicos, bem como as provas produzidas pela parte reclamada para contrapor as alegações do consumidor ou justificar a conduta objeto de análise do órgão.

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (seguindo 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)

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



Assinaturas do documento



Código para verificação: **J7O509MF**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 06/05/2026 às 18:32:49
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 07/05/2026 às 10:53:31
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 07/05/2026 às 13:37:56
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/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNI9KN081MDINRg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **J7O509MF** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.