

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

Processo Enviar notificações aos Fornecedores - Cartório de controle			
Versão 02/2026	Data de Emissão 25/09/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Operacional

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar o envio de comunicações e documentos aos fornecedores, por meio eletrônico ou postal.

1.2 Informações Complementares

O processo compreende as atividades relacionadas ao envio de documentos aos fornecedores, conforme a demanda encaminhada ao Cartório.

O envio pode ocorrer por meio eletrônico ou postal, conforme a existência de endereço eletrônico válido e as características do documento ou da comunicação.

Quando realizado por meio eletrônico, deve ser verificado o resultado do envio, podendo ser necessária a adoção de procedimento de envio postal quando não houver sucesso na comunicação eletrônica.

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)

- Consumidores;
- Fornecedores de produtos e serviços;
- PROCON/SC;
- Setor de análise técnica (ATEC);
- Cartório (Recebimento);

1.6 Atores Envolvidos

- Cartório de Controle

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Portal Postal (Correios);
- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE) ;
- e-mail;

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.
- **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 necessidade de ajuste	$(\text{Quantidade de processos que necessitam de ajuste} \div \text{Quantidade total de processos recebidos pelo Cartório de Controle}) \times 100$	Mensal
Taxa de notificações enviadas por e-mail	$(\text{Quantidade de notificações enviadas por e-mail} \div \text{Quantidade total de notificações enviadas}) \times 100$	Mensal
Taxa de notificações enviadas via AR	$(\text{Quantidade de notificações enviadas via Carta com AR} \div \text{Quantidade total de notificações enviadas}) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

CDC: Código de Defesa do Consumidor.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

ATEC: 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.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Enviar notificações aos Fornecedores - Cartório de controle](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de envio de notificação para o fornecedor

Cartório de Controle

1 Receber processo via SGPE

Receber o processo eletrônico encaminhado ao Cartório para realização do envio do documento ao fornecedor.

2 Conferir processo no SGPE

Conferir o processo eletrônico, verificando a presença do documento a ser enviado, os dados do fornecedor e as demais informações necessárias para realização da comunicação.

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

- ☐ Processo apto: o processo segue para a atividade **4. Materializar notificação a ser enviada**;
- ☐ Processo inapto: o processo segue para a atividade **3. Solicitar ajuste ao setor demandante do envio**;

3 Solicitar ajuste ao atendimento

Solicitar ao setor responsável pelo encaminhamento a correção ou complementação das informações necessárias para realização do envio ao fornecedor.

- Processo ajustado.

4 Materializar notificação a ser enviada

Selecionar e preparar o documento constante no processo eletrônico para realização do envio ao fornecedor, conforme o tipo de comunicação a ser realizada.

5 Verificar se o fornecedor possui Email cadastrado

Verificar a existência de endereço eletrônico válido do fornecedor no processo ou nos sistemas institucionais disponíveis.

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**

6 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: **9. Encaminhar processo SGPE para setor Cartório de Recebimento**.

- Carta com Aviso de Recebimento enviada ao fornecedor.

7 Enviar notificação via Email

Encaminhar o documento ao endereço eletrônico cadastrado do fornecedor, utilizando o meio institucional destinado à comunicação.

8 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 ;**
- Falha no envio por email: o processo retorna para a atividade **6. Expedir notificação com a Carta com Aviso de Recebimento.**

9 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:** Notificação enviada ao fornecedor.

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	☐
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.	☒
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 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

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

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Documento de identificação com foto e CPF	☒
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 ☒ 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
n/a	n/a	n/a	n/a

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
02/2026	Elaborado por: Eduardo Bosquett Revisado por: Geovane Maria Cazella	25/09/2026	segunda versão do processo: Enviar notificações aos Fornecedores - Cartório de controle



Assinaturas do documento



Código para verificação: **313I6QTT**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 29/09/2026 às 12:00:40
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 29/09/2026 às 12:57:03
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 29/09/2026 às 13:32:17
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/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNI8zMTNjNjFUVVVA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **313I6QTT** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.