	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Eproc-SC	Execução SEPLAN

Processo **Realizar atendimento a servidor ou pensionista do IPREV**			
Versão 01/2026	Data de Emissão 10/06/2026	Macroprocesso (Governo/SC) Gestão de Pessoas	Macroprocesso (SEA/SC) Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender as demandas de servidores e pensionistas do IPREV relacionadas a consignações em folha de pagamento, prestando orientações sobre dúvidas, emitindo relatórios solicitados e tratando reclamações ou contestações de consignação, com o devido registro do atendimento em planilha de controle.

1.2 Informações Complementares

N/A

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 Gestão dos Consignados	GCONS	(48) 3665-1631	gcons@sea.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Pág. 01 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

- Servidores e pensionistas do IPREV (Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina)
- Secretaria de Estado da Administração - SEA

1.6 Atores Envolvidos

- Servidor / Pensionista IPREV
- SEA/SC/DGDP/GCONS

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

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**
SIGRH	Planilha de controle de atendimentos
	Portal da Consignatária
	E-mail institucional
	WhatsApp institucional

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		*Assunto*		*Controle de acesso (sigilo)*
01	Requerimento sobre Liberação de Margem Consignável	1445	Consignações	Público
08	Requerimento sobre Bloqueio de Margem Consignável	1445	Consignações	Público

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Decreto nº 926/2025
- Decreto nº 826/2025
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

1.10 Indicadores de performance

Pág. 02 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
N/A	N/A	N/A

1.11 Definições

- SEA - Secretaria de Estado da Administração
- DGDP - Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
- GCONS - Gerência de Gestão dos Consignados
- IPREV - Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina
- SIGRH - Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link:
https://modeler.camunda.io/share/088f2927-7c00-40a1-8352-92080944bf3a

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

SERVIDOR / PENSIONISTA IPREV

1. Registrar solicitação através dos meios oficiais

- Diante de um problema relacionado à consignados, o Servidor ou Pensionista do IPREV deverá registrar sua solicitação por meio de um dos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela SEA/GCONS:
  - E-mail;
  - Telefone;
  - Sistema de atendimento;
  - WhatsApp;
  - Ouvidoria;
  - Atendimento presencial.
- Ao registrar a solicitação, o solicitante deverá informar: nome, CPF, matrícula, órgão de vínculo, consignatária, contrato e descrição da solicitação.

SEA/DGDP/GCONS

2. Confirmar dados cadastrais

- Ao receber a demanda registrada, a GCONS deverá confirmar os dados cadastrais informados pelo solicitante, verificando consistência entre as informações apresentadas e os registros oficiais.
- Caso sejam necessárias informações adicionais, prosseguir com a Atividade 3.

Pág. 03 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

- Caso as informações estejam em conformidade, prosseguir com a Atividade 5.

3. Solicitar informações adicionais

- A GCONS deverá comunicar ao solicitante, por meio do canal de atendimento utilizado, a necessidade de envio de informações complementares para o prosseguimento do atendimento.

SERVIDOR / PENSIONISTA IPREV

4. Enviar informações adicionais a SEA/GCONS

- O Servidor ou Pensionista do IPREV deverá enviar à SEA/GCONS as informações adicionais solicitadas, por meio do canal oficial de atendimento. Após o recebimento, retorna-se à Atividade 2 para nova confirmação dos dados cadastrais.

SEA/DGDP/GCONS

5. Comparar informações com os sistemas

- Com as informações em conformidade, a GCONS deverá comparar os dados apresentados pelo solicitante com os registros disponíveis nos sistemas SIGRH e/ou Portal da Consignatária.
- As informações mais comuns são:
    - parcelas consignadas: valor, quantidade, parcelas pagas e restantes;
    - descontos em folha e histórico de descontos;
    - consignações ativas, suspensas, encerradas ou excluídas;
    - inclusão, alteração, suspensão e exclusão de consignações;
    - averbação e desaverbação de contratos;
    - reserva, utilização e liberação de margem;
    - margem disponível, utilizada e comprometida;
    - dados da consignatária vinculada ao contrato;
    - refinanciamento, renegociação, quitação e liquidação de contratos;
    - portabilidade de empréstimos;
    - divergências entre o valor contratado e o descontado em folha;
    - parcelas não descontadas, rejeitadas ou pendentes;
    - motivos de não processamento do desconto;
    - restituições ou devoluções de valores;
    - repasses financeiros às consignatárias;
    - bloqueio e desbloqueio para contratação ou alteração de consignados;
    - limite de contratos e de comprometimento da margem;
    - situação funcional e remuneratória que possa impactar a margem;
    - histórico de movimentações e ocorrências do contrato, entre outros.

Pág. 04 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

- Após a análise, a GCONS classifica a natureza da demanda em uma das três categorias a seguir:
    - Orientações básicas → seguir para a Atividade 6;
    - Solicitação de emissão de relatório → seguir para a Atividade 8;
    - Reclamação ou contestação de consignação → seguir para a Atividade 11.

Caminho A - Orientações básicas

6. Orientar solicitante referente a dúvida

- A GCONS deverá prestar a orientação adequada ao solicitante, esclarecendo a dúvida apresentada com base nas informações dos sistemas e nas normativas vigentes. Via Whatsapp, telefone, e-mail ou presencial.

7. Registrar atendimento na planilha de controle

- Registrar o atendimento realizado na planilha de controle de atendimentos da GCONS, contendo, no mínimo:
    - Dados do solicitante;
    - Data e canal de atendimento;
    - Tipo de demanda;
    - Resumo da orientação prestada.
- Encaminhamento: comunicar o solicitante, finalizando o caminho A, após essa atividade o processo segue para atividade 14.

Caminho B - Solicitação de emissão de relatório

8. Emitir relatórios solicitados nos sistemas

- A GCONS deverá emitir, no SIGRH e/ou Portal da Consignatária, os relatórios pertinentes à solicitação apresentada pelo Servidor ou Pensionista do IPREV.

9. Encaminhar relatório para o solicitante

- Encaminhar o(s) relatório(s) emitido(s) ao solicitante por meio do canal oficial de atendimento utilizado. Via Whatsapp, telefone, e-mail ou presencial.

10. Registrar atendimento na planilha de controle

- Registrar o atendimento realizado na planilha de controle de atendimentos da GCONS, contendo, no mínimo:
    - Dados do solicitante;
    - Data e canal de atendimento;
    - Tipo de demanda;
    - Relatórios emitidos e encaminhados.
- Encaminhamento: comunicar o solicitante, finalizando o caminho B, após essa atividade o processo segue para atividade 14.

Caminho C - Reclamação ou contestação de consignação

Pág. 05 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

11. Registrar atendimento na planilha de controle

- Registrar o atendimento na planilha de controle de atendimentos da GCONS, contendo, no mínimo:
    - Dados do solicitante;
    - Data e canal de atendimento;
    - Tipo de demanda (reclamação ou contestação);
    - Consignatária e contrato envolvidos;
    - Descrição da reclamação ou contestação.

12. Fiscalizar as consignatárias

- Acionar o subprocesso "Fiscalizar as consignatárias", no qual a GCONS encaminha a demanda à Instituição Consignatária envolvida e acompanha a apuração e a resolução da questão.
- Link subprocesso:https://modeler.camunda.io/share/c305236c-9348-44c5-96d0-c760ecf93d03
- O retorno deste subprocesso ocorrerá mediante o evento "Resolução viável da consignatária".

13. Informar solicitante do resultado e das providências adotadas

- Após a resolução da Instituição Consignatária, a GCONS deverá informar ao Servidor ou Pensionista do IPREV, por meio do canal de atendimento utilizado, o resultado obtido e as providências adotadas para o tratamento da reclamação ou contestação, após essa atividade o processo segue para Atividade 15.

SERVIDOR / PENSIONISTA IPREV

14. Receber retorno da SEA/GCONS referente a solicitação

- O Servidor ou Pensionista do IPREV deverá receber da SEA/GCONS, por meio do canal de atendimento utilizado, a comunicação sobre o resultado da análise e as providências adotadas pela Instituição Consignatária para o tratamento da reclamação ou contestação.
- Encerramento: Atendimento realizado a servidor ou pensionista do IPREV.

15. Receber retorno referente a resolução da instituição consignatária

- O Servidor ou Pensionista do IPREV deverá receber da SEA/GCONS, por meio do canal de atendimento utilizado, o resultado da resolução apresentada pela Instituição Consignatária, bem como as providências adotadas para o tratamento da reclamação ou contestação.
- Encerramento: Atendimento realizado a servidor ou pensionista do IPREV.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

Pág. 06 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053383/2026 e o código I7NQ667N.

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo de Negócio?

☒ 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 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
Nome	
CPF	
Matrícula	
Órgão de vínculo	
Consignatária e contrato	

Pág. 07 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

Dados de contato (telefone, e-mail)	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo de negócio?

☐ 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 recebido(fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	**Tipo de documento**	**Código PCD**	**Descritor**
001	Requerimento	04.01.13.01.01.001	Requerimento sobre Liberação de Margem Consignável

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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

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 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)**

Pág. 08 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053833/2026 e o código I7NQ667N.

001	Requerimento	04.01.13.01.01.001	Requerimento sobre Liberação de Margem Consignável	5 anos	57 anos	Eliminação
Total		**1**	**Temporalidade do processo: 57 anos**			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	***Responsável pela elaboração da IT***	***Data***	***Síntese da Revisão***
01/2026	Pedro Grigorieff	10/06/2026	1ª versão - Realizar atendimento a servidor/pensionista do IPREV

Pág. 09 de 09 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SEA 000053383/2026 e o código I7NQ667N.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **I7NQ667N**

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

SABRINA DAROCESKI MEDEIROS (CPF: 040.XXX.679-XX) em 28/09/2026 às 14:52:13
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:31:19 e válido até 15/06/2118 - 09:31:19.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMDUzODNfNTQyNF8yMDI2X0k3TlE2NjdO ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SEA 00005383/2026** e o código **I7NQ667N** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.