

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

<p>Processo</p> <p>Receber Denúncias de dano ao coletivo - Zap Denúncia</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2026</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>09/04/2026</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 recebimento, análise e tratamento de denúncias de dano coletivo encaminhadas por meio do canal Zap Denúncia, promovendo a triagem das informações, a verificação de admissibilidade e, quando cabível, a autuação do processo administrativo no SGPE.

1.2 Informações Complementares

Este processo tem como finalidade viabilizar o registro e tratamento de denúncias relacionadas a danos coletivos nas relações de consumo, utilizando o canal digital WhatsApp como meio de comunicação com o consumidor.

O fluxo compreende desde o primeiro contato do cidadão com o canal Zap Denúncia até a análise da admissibilidade da denúncia, podendo resultar na orientação do consumidor, solicitação de complementação de informações ou na formalização de processo administrativo com posterior encaminhamento aos setores responsáveis.

O processo pode passar por adaptações conforme demandas externas ou programas estaduais. Em casos específicos, como por exemplo: Denúncias de postos de combustíveis, basta informar o endereço completo do local. Para o programa "Limpa Fios", é necessário apenas o endereço completo e uma foto comprobatória.

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.
- o Fiscalização (caminho padrão)
- o Relações Institucionais (limpa fio)
- o Setores envolvidos em alguma iniciativa envolvendo o caso

1.6 Atores Envolvidos

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

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o WhatsApp (Zap Denúncia);
- o Sistema interno de registro de atendimentos;
- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);

1.8 Parâmetros SGPE

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
2742	Reclamação do Consumidor	2	Denúncia do consumidor	N/A

para autuação do processo

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 denúncias recebidas	Número total de denúncias recebidas via ZapDenúncia no período	Mensal
Taxa de conversão em processo administrativo	$(\text{Número de denúncias autuadas no SGPE} / \text{Total de denúncias recebidas}) * 100$	Mensal
Taxa de inadmissibilidade	$(\text{Número de denúncias não admitidas} / \text{Total de denúncias analisadas}) * 100$	Mensal

1.11 Definições

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

CDC: Código de Defesa do Consumidor.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Receber Denúncias de dano ao coletivo - Zap Denúncia/PROCON](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de realizar uma denúncia via Zap Denúncia

Consumidor

1 Acessar o site oficial do PROCON SC

Navegar até o [site oficial do PROCON/SC](#).

2 Acessar a página do Zap Denúncia

Na página principal, localizar a seção destinada ao [Zap Denúncia](#)

3 Entrar em contato com o número oficial disponibilizado

Entrar em contato com o número de Whatsapp oficial disponibilizado no site do PROCON SC.

Atendente PROCON

4 Informar quais os serviços prestados

Encaminhar mensagem ao consumidor informando sobre os serviços prestados e os requisitos necessários para registro da denúncia.

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

- Denúncia: o processo segue para a atividade **6. Solicitar informações e documentos**;
- Demais solicitações: o processo segue para a atividade **5. Prestar orientações**;

5 Prestar orientações

Fornecer esclarecimentos técnicos imediatos com base no Código de Defesa do Consumidor. Caso o cidadão deseje registrar uma reclamação formal, orientá-lo sobre os canais disponíveis: via agendamento para atendimento presencial no site do PROCON/SC ou através da plataforma de reclamação online. Para residentes fora da capital, reforçar que, além do canal digital, também podem buscar auxílio presencial no PROCON municipal de sua cidade.



Consumidor informado.

- **Resultado do processo:** Atendimento realizado (orientação)

6 Solicitar informações e documentos

Solicitar ao consumidor o envio das informações e documentos necessários para análise da denúncia, como relato detalhado, identificação do fornecedor e provas mínimas. Tais como: Relato; Município do fato; Endereço do fato; Prova Mínima; CNPJ. Ainda que, a depender do caso, um ou outro pode ser dispensado, como nos casos dos postos de combustíveis.

Consumidor

7 Enviar informações e documentos

Encaminhar as informações e documentos solicitados por meio do WhatsApp, viabilizando a análise da denúncia

Atendente PROCON

8 Avaliar Relato do consumidor

Avaliar o relato apresentado, verificando a existência de indícios de dano coletivo e a adequação da denúncia à competência do PROCON.

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

- Inadmissível ou Reclamação: o processo segue para a atividade **9. Orientar consumidor**;
- Necessidade de ajuste: o processo segue para a atividade **10. Solicitar ajustes nos documentos**;
- Denúncia Admissível: o processo segue para a atividade **11 Autuar processo SGPE**.

9 Orientar consumidor

Orientar o consumidor quanto à impossibilidade de prosseguimento da denúncia, informando as razões da inadmissibilidade. Quando a demanda se tratar de reclamação individual, direcionar o consumidor para os canais adequados de atendimento, como PROCON municipal, plataforma online do PROCON/SC ou atendimento presencial, bem como, quando cabível, para vias administrativas ou judiciais.

10 Solicitar ajustes nos documentos

Solicitar ao consumidor a complementação ou correção das informações e documentos necessários para análise da denúncia. O processo segue para o consumidor, com a atividade: **21 Ajustar documentos**.

11 Autuar processo SGPE

Realizar a abertura do processo administrativo no sistema SGPE, formalizando a denúncia admissível.

12 Gerar o registro da denúncia

Registrar as informações da denúncia no processo eletrônico, estruturando os dados conforme padrão institucional.

13 Inserir registro como peça no processo

Inserir os documentos encaminhados pelo consumidor como peças no processo eletrônico no SGPE.

14 Inserir evidências como peças no processo SGPE

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

15 Gerar memorando interno sobre o caso

Elaborar documento contendo a síntese da denúncia e os elementos relevantes para análise técnica.

16 Inserir memorando como peça no processo SGPE

Inserir o memorando como peça no processo eletrônico.

17 Encaminhar para o setor de destino

Encaminhar o processo via SGPE ao setor responsável pela análise e tratamento da denúncia, como Fiscalização, Relações Institucionais ou outro setor competente conforme a natureza do caso.



Encaminhado ao setor de destino.

18 Informar ao consumidor que a denúncia foi realizada

Informar ao consumidor sobre a formalização da denúncia e seu encaminhamento para análise.



Informado ao Consumidor via whatsapp.

19 Alterar etiqueta do atendimento

Atualizar a classificação do atendimento no whatsapp, conforme o desfecho da demanda.

20 Registrar no formulário do sistema interno

Registrar o atendimento realizado no sistema interno para fins de controle e acompanhamento.

- **Resultado do processo:** Denúncia de dano coletivo recebida via Zap Denúncia

Consumidor

20 Receber orientação

Receber as orientações encaminhadas pelo PROCON por meio do canal ZapDenúncia.

21 Ajustar documentos

Encaminhar complementação de informações quando solicitado, permitindo a continuidade da análise.

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
Declaração	48	Denúncia	Produzido no setor, relato da denúncia
Declaração	48	evidências	Evidências do relato enviadas pelo consumidor
Declaração	48	Memorando	Registro da tramitação da denúncia, informando sobre a necessidade de apuração dos fatos, sob a suspeita de prática infrativa por parte do fornecedor.

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	14/04/2026	Primeira versão do processo: Receber Denúncias de dano ao coletivo - Zap Denúncia/PROCON



Assinaturas do documento



Código para verificação: **B73PFL32**

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 14:37:03
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/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNI9CNzNQkzwMg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **B73PFL32** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.