

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação 	Execução 
---	-------------------------------------	--	---

Processo Solicitar Atendimento no Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS			
Versão 01/2026	Data de Emissão 15/06/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Atendimento e Orientação ao Consumidor

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O objetivo deste processo é realizar o atendimento ao consumidor superendividado por meio do Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS, promovendo a análise da documentação apresentada, a interlocução com os credores e a construção de propostas de pagamento, visando a conciliação das dívidas.

1.2 Informações Complementares

Este processo refere-se ao atendimento prestado ao consumidor superendividado por meio do Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS, disponibilizado pelo PROCON/SC.

O fluxo contempla o recebimento da documentação encaminhada pelo consumidor, a análise de admissibilidade do pedido, o registro no sistema ProConsumidor e o encaminhamento de notificações aos credores para obtenção das informações necessárias à elaboração do plano de pagamento.

Após o recebimento das respostas dos credores, o processo compreende a análise das condições contratuais e dos saldos devedores, permitindo a elaboração de proposta de repactuação das dívidas e a realização de audiência de conciliação entre consumidor e credores.

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
Coordenação do Núcleo de Apoio ao Superendividado	NAS	(48) 3665-9068	nas@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- o Consumidor superendividado;
- o Credores;
- o PROCON/SC.

1.6 Atores Envolvidos

- o Consumidor Superendividado;
- o NAS

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o WhatsApp Institucional;
- o E-mail institucional.
- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- o Pro consumidor;
- o Google Meet;
- o GOV.BR.

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.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Principais causas do superendividamento	$(\text{Quantidade de processos por motivo específico} \div \text{Quantidade total de processos de superendividamento}) \times 100$	Mensal
Perfil de renda dos consumidores atendidos	$(\text{Quantidade de consumidores por faixa de renda} \div \text{Quantidade total de consumidores atendidos}) \times 100$	Mensal
Instituições mais recorrentes nas reclamações	$(\text{Quantidade de processos vinculados à instituição} \div \text{Quantidade total de processos de superendividamento}) \times 100$	Mensal
Taxa de acordos celebrados	$(\text{Quantidade de acordos realizados} \div \text{Total de audiências realizadas}) \times 100$	Mensal

Taxa de admissibilidade	$(\text{Solicitações admissíveis} \div \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$	Mensal
Quantidade de solicitações recebidas	Número total de solicitações recebidas	Mensal

1.11 Definições

NAS - Núcleo de Apoio ao Superendividado responsável pelo tratamento de demandas relacionadas ao superendividamento do consumidor.

SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

ProConsumidor - Sistema utilizado para registro e tramitação das reclamações consumeristas.

Carta de Investigação Preliminar – CIP Documento encaminhado aos credores para solicitação de informações e manifestação.

Credor: Pessoa física ou jurídica (empresa, banco) a quem se deve uma dívida ou obrigação.

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Solicitar Atendimento no Núcleo de Apoio ao Superendividado - NAS](#)

RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de realizar uma denúncia via Catarina

Consumidor Superendividado

1 Acessar site oficial do PROCON

Acessar o [site oficial do PROCON](#) com a finalidade de buscar atendimento relacionado ao superendividamento.

2 Buscar pelo Núcleo de Apoio ao Superendividado

Localizar, no site institucional, a área destinada ao [Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS](#), clicando em [solicitar o atendimento](#).

3 Verificar os requisitos para solicitar o serviço

Consultar os requisitos, documentos e orientações necessárias para solicitação do atendimento.

- Documento de Identificação
- Comprovante de Endereço
- Formulário Socioeconômico
- Contratos dos Credores

4 Solicitar o Serviço

Clicar em Solicitar, para formalizar a solicitação de apoio do Núcleo.

5 Realizar autenticação via GOV.BR

Realizar autenticação no portal GOV.BR para acesso ao serviço.

6 Preencher formulário socioeconômico

Realizar o download do formulário socioeconômico disponibilizado na página.

7 Realizar envio dos documentos solicitados

Encaminhar os documentos necessários para análise da solicitação, incluindo formulário socioeconômico e documentação comprobatória.

Atendente NAS

8 Avaliar formulário socioeconômico e documentação

Analisar o formulário socioeconômico e os documentos encaminhados, verificando a admissibilidade da solicitação.

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

- ☐ Inadmissível: o processo segue para a atividade **9 Gerar peça orientando o consumidor**;
- ☐ Admissível: o processo segue para a atividade **13 Verificar cadastros no ProConsumidor**;

9 Gerar peça orientando o consumidor

Elaborar documento contendo a análise da inadmissibilidade ou insuficiência documental da solicitação.

- ☐ Análise de Abertura da Reclamação Online.

10 Inserir peça no processo SGPE

Inserir a análise elaborada como peça no processo eletrônico.

11 Solicitar assinatura da coordenação e gerência

Submeter os documentos produzidos para assinatura da coordenação e gerência responsáveis.

- ☐ Análise de abertura assinada
- ☐ Consumidor informado.

12 Encaminhar para o setor de arquivamento

Realizar o encaminhamento para o setor de arquivamento e o encerramento do processo administrativo.

☐ Processo encaminhado

- Resultado do processo: Solicitação de apoio de Atendimento do Núcleo de Apoio ao Superendividado atendida (inadmissível).

13 Verificar Cadastros no Proconsumidor

Verificar a existência de cadastro do consumidor e dos credores no sistema ProConsumidor, criando os cadastros se necessário.

14 Registrar reclamação no Pro consumidor

Registrar a reclamação no sistema ProConsumidor, conforme informações constantes no processo.

15 Baixar documentos do SGPE

Realizar o download dos documentos enviados pelo consumidor, presentes no processo SGPE, para registro da reclamação no sistema ProConsumidor.

16 Anexar documentos no ProConsumidor

Inserir os documentos que foram baixados do SGPE, no sistema ProConsumidor.

17 Gerar Carta de Investigação Preliminar no ProConsumidor

Emitir através do sistema ProConsumidor, a Carta de Investigação Preliminar – CIP para encaminhamento aos credores.

Solicitando:

1. Saldo devedor atualizado (incluindo principal, juros e encargos);
2. Histórico das parcelas (pagas e em aberto), com indicação de datas e valores;
3. Número do contrato e modalidade da operação de crédito;
4. Data da contratação e prazo total;
5. Valor originalmente contratado;

6. Informar se há ações judiciais em andamento ou registros em órgãos de proteção ao crédito em relação ao contrato.

18 Verificar se o fornecedor possui e-mail

Verificar a existência de endereço eletrônico válido para envio da notificação ao credor.

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

- ☐ Endereço eletrônico válido: o processo segue para a atividade **22 Enviar carta aos credores via ProConsumidor**;
- ☐ Ausência de e-mail: o processo segue para a atividade **19 Imprimir Carta de Investigação Preliminar**

19 Imprimir Carta de Investigação Preliminar

Materializar a Carta de Investigação Preliminar para encaminhamento físico ao credor, entregando-a ao Setor Cartório.

20 Encaminhar processo SGPE para o setor cartório

Encaminhar o processo eletrônico ao setor cartório para providências de envio postal.

- ☐ Processo encaminhado para cartório

21 Solicitar envio de AR

Executar subprocesso de envio do AR, processo executado pelo setor cartório.

- ☐ Carta com Aviso de Recebimento enviada



Prazo para manifestação: 20 dias.

22 Enviar Carta aos credores via Proconsumidor

Encaminhar a Carta de Investigação Preliminar aos credores por meio eletrônico via sistema ProConsumidor.



Prazo para manifestação: 20 dias.

27 Acessar o processo no pro consumidor

Acessar o processo registrado no sistema ProConsumidor.

28 Baixar respostas dos credores

Fazer download das respostas e documentos encaminhados pelos credores através do ProConsumidor.

29 Inserir respostas dos credores no SGPE

Inserir no processo eletrônico SGPE, as respostas e documentos encaminhados pelos credores.

30 Elaborar plano de pagamento

Elaborar proposta de plano de pagamento com base nos saldos devedores e condições contratuais apresentadas pelos credores.

☐ Plano de pagamento.

31 Inserir peça no processo SGPE

Inserir a orientação elaborada como peça no processo eletrônico.

32 Solicitar assinatura da coordenação e gerência

Submeter os documentos produzidos para assinatura da coordenação e gerência responsáveis.

☐ Plano de pagamento assinado

33 Enviar ao consumidor

Encaminhar ao consumidor o plano de pagamento elaborado para ciência e manifestação. Podendo ser por email e/ou whatsapp.

☐ Enviado ao consumidor via e-mail/WhatsApp.

34 Agendar audiência via meet

Agendar audiência de conciliação virtual entre consumidor e credores por meio da plataforma Google Meet. Concedendo dez dias para que as partes possam se preparar para a audiência.

35 Gerar termo de notificação para audiência

Elaborar termo de notificação contendo data, horário e informações de acesso à audiência de conciliação, visando a comunicação formal das partes envolvidas no processo.

☐ Termo de notificação Audiência.

36 Solicitar assinatura da coordenação e gerência

Submeter os documentos produzidos para assinatura da coordenação e gerência responsáveis.

☐ Termo assinado.

37 Enviar notificação aos credores

Encaminhar notificação aos credores contendo data, horário e informações para participação na audiência.

☐ Credores notificados.

38 Realizar audiência

Realizar audiência de conciliação para tentativa de construção de consenso entre consumidor e credores.

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

☐ Consenso: o processo segue para a atividade **44 Gerar despacho formalizando consenso**;

☐ Impasse: o processo segue para a atividade **39 Gerar ata de audiência formalizando impasse**;

☐ Credor e consumidor não compareceu: o processo segue para a atividade **49 Conceder prazo para manifestação**;

39 Gerar ata de audiência formalizando impasse

Elaborar ata de audiência registrando a ausência de consenso entre consumidor e credores.

- ☐ Ata de audiência.

40 Gerar despacho de orientando a busca do Poder Judiciário

Elaborar despacho orientando o consumidor quanto à possibilidade de busca das vias judiciais cabíveis.

- ☐ Despacho administrativo

41 Inserir peças no processo SGPE

Inserir os documentos produzidos como peças no processo eletrônico.

42 Solicitar assinatura da coordenação e gerência

Submeter os documentos produzidos para assinatura da coordenação e gerência responsáveis.

- ☐ Ata e Despacho assinados

- ☐ Consumidor orientado.

43 Encaminhar para o setor de arquivamento

Realizar o encaminhamento para o setor de arquivamento e o encerramento do processo administrativo.

- ☐ Processo encaminhado.

● **Resultado do processo:** Solicitação de apoio de Atendimento do Núcleo de Apoio ao Superendividado atendida (impasse).

44 Gerar ata de audiência formalizando consenso

Elaborar ata contendo os termos do acordo celebrado entre consumidor e credores.

- ☐ Ata de audiência

45 Gerar peça despacho (formalização do consenso)

Elaborar despacho formalizando o consenso obtido entre as partes na audiência de conciliação.

- ☐ Despacho administrativo

46 Inserir peças no processo SGPE

Inserir os documentos produzidos como peças no processo eletrônico.

47 Solicitar assinatura da coordenação e gerência

Submeter os documentos produzidos para assinatura da coordenação e gerência responsáveis.

- ☐ Ata e Despacho assinados
- ☐ Consumidor orientado.

48 Encaminhar para o setor de arquivamento

Realizar o encaminhamento para o setor de arquivamento e o encerramento do processo administrativo.

- ☐ Processo encaminhado.

● **Resultado do processo:** Solicitação de apoio de Atendimento do Núcleo de Apoio ao Superendividado atendida(consenso).

49 Conceder prazo para manifestação

Conceder prazo adicional para manifestação das partes ausentes na audiência.



prazo de 48 horas para manifestação

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

- ☐ Sem resposta: o processo segue para a atividade **50 Realizar audiência mesmo diante de ausência**;
- ☐ Com resposta: o processo retorna para a atividade **36 Realizar audiência**;

50 Realizar audiência mesmo diante de ausência

Realizar nova audiência, mesmo com a ausência de alguma das partes.

51 Gerar ata de audiência formalizando a ausência

Elaborar ata registrando a ausência de manifestação ou comparecimento das partes.

- ☐ Ata de audiência

52 Gerar peça de despacho orientando o consumidor

Elaborar despacho orientando o consumidor quanto às medidas cabíveis diante da ausência de manifestação das partes envolvidas.

- ☐ Despacho administrativo

53 Inserir peças no processo SGPE

Inserir os documentos produzidos como peças no processo eletrônico.

54 Solicitar assinatura da coordenação e gerência

Submeter os documentos produzidos para assinatura da coordenação e gerência responsáveis.

- ☐ Ata e Despacho assinados
- ☐ Consumidor orientado.

55 Encaminhar para o setor de arquivamento

Realizar o encaminhamento para o setor de arquivamento e o encerramento do processo administrativo.

- ☐ Processo encaminhado

• **Resultado do processo:** Solicitação de atendimento no Núcleo de Apoio ao Superendividado realizada (ausência).

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 x Não

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 importado	103	Análise de Reclamação Online	Documento utilizado para avaliar a admissibilidade do pedido do consumidor. Ele serve para apontar pendências, como a falta de documentos ou formulários, e orientar o arquivamento ou a correção da demanda
Documento importado	103	Despacho Administrativo de encaminhamento	Um relatório que registra todo o histórico do procedimento, desde o relato do consumidor e análise financeira até o resultado da audiência de conciliação, finalizando o processo administrativo e orientando sobre os próximos passos judiciais
Documento importado	103	Modelo de Ata - Superendividamento	O registro formal dos acontecimentos durante a reunião de conciliação. Nele são anotados os presentes, as propostas de acordo feitas pelos credores, as ausências e se houve ou não a repactuação das dívidas
Documento importado	103	Superendividamento formulário socioeconômico -	Ficha preenchida pelo consumidor para coletar dados sobre sua situação financeira. Inclui informações sobre renda, origem das dívidas, causas do superendividamento e gastos com o mínimo existencial
Documento importado	103	Termo de notificação Audiência - Núcleo de apoio ao superendividado - SSP	Documento oficial para convocar credores e consumidores para a audiência de conciliação. Contém a data, horário, link para acesso virtual e as orientações sobre prazos e documentos de representação

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

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

☒ Sim ☐ Não

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.

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	15/06/2026	Solicitar Atendimento no Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS



Assinaturas do documento



Código para verificação: **QL32GE56**

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



KAROLINY DE ABREU SOUZA (CPF: 004.XXX.699-XX) em 17/06/2026 às 13:08:40

Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.

(Assinatura do sistema)



MICHELE ALVES CORREA REBELO (CPF: 861.XXX.799-XX) em 17/06/2026 às 17:31:11

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.

(Assinatura do sistema)



MATHEUS TABORDA DE LIMA (CPF: 029.XXX.500-XX) em 19/06/2026 às 13:39:55

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/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNI9RTDMyR0U1Ng==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **QL32GE56** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.