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

Processo			
Atender solicitação de informações via ofícios do Ministério Público, defensorias e Órgãos correlatos - GAOC			
Versão	Data de Emissão	Macroprocesso (Governo de SC)	Macroprocesso (Nome do órgão)
01/2026	29/09/2026	Segurança Pública	Governança de Parcerias e Articulação

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender tempestivamente às solicitações de informações formalizadas por meio de ofícios oriundos do Ministério Público, Defensorias Públicas e demais órgãos correlatos, mediante a verificação do expediente, levantamento de dados nos sistemas institucionais, elaboração e assinatura da resposta oficial e arquivamento/tramitação do processo no SGPE.

1.2 Informações Complementares

O processo inicia-se com o recebimento do ofício externo de órgãos de controle ou justiça. A unidade responsável realiza a autuação, análise do teor, consultas nos sistemas pertinentes e elaboração da manifestação técnica/jurídica necessária para o devido atendimento dentro do prazo legal estipulado.

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

Pág. 01 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

1.4 Responsável

Cargo	*Setor*	*Telefone*	*E-mail*
Gerente	Gerência de Atendimento e Orientação ao Consumidor	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Órgão solicitante (Ministério Público, Defensoria Pública, etc.);

Gerência de Atendimento – GAOC.

1.6 Atores Envolvidos

Gerência de Atendimento – GAOC;

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

Sistemas principais (fluxo do processo)	**Sistemas auxiliares**
SGPE	SINDEC
sistema interno (Contador)	Proconsumidor

Pág. 02 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		*Assunto*		*Controle de acesso (sigilo)*
3	Ofício sobre encaminhamento de documento	417	Encaminhamento de documento	Sem sigilo

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 atendimento de ofícios no prazo	(Quantidade de ofícios respondidos no prazo legal ÷ Quantidade total de ofícios recebidos) × 100	Mensal

1.11 Definições

Ofício: Documento formal de solicitação de informações expedido por órgãos de controle, Ministério Público ou Defensorias.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

SINDEC: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

Pág. 03 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link Atender solicitação de informações via ofícios do Ministério Público, defensorias e Órgãos correlatos - GAOC

Pág. 04 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Solicitação de informações para resposta do ofício pela diretoria via SGPE

GAOC – Gerência de Atendimento e Orientação ao Consumidor)

1. Receber processo SGPE

Receber o ofício encaminhado pelos órgãos externos (Ministério Público, Defensorias, etc.) via SGPE através da Diretoria.

2. Verificar prazo de resposta

Analisar a data limite estipulada no ofício recebido para garantir o cumprimento dos prazos legais estabelecidos pelos órgãos externos.

3. Definir prioridades de trabalho conforme os prazos

Organizar a ordem de atendimento das demandas com base na urgência e na proximidade do vencimento dos prazos de resposta.

4. Verificar o que está sendo requisitado nos autos

Analisar detalhadamente o teor do ofício e os documentos presentes nos autos para compreender exatamente quais informações, documentos ou providências estão sendo solicitadas.

5. Realizar uma busca manualmente nos sistemas

Efetuar consultas manuais nos sistemas institucionais para localizar registros, reclamações ou antecedentes relacionados à solicitação do órgão externo.

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

 Necessidade de juntar os processos na íntegra: o processo segue para a atividade **6 Materializar processos SGPE (processos na íntegra);**

 Necessidade de Informações específicas ou quando nada foi encontrado: o processo segue para a atividade **9 Gerar documento de Informação ;**

6. Materializar processos SGPE

Proceder com a extração e materialização dos documentos e processos físicos ou eletrônicos necessários para a instrução da resposta.

Pág. 05 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

7. **Inserir processos na íntegra no processo SGPE de solicitação**

Anexar os processos e documentos materializados diretamente no processo SGPE principal de atendimento à solicitação externa.

8. **Gerar documento de Informação (processos na íntegra)**

Elaborar o documento formal de informação correlacionando os dados dos processos juntados na íntegra . A partir deste ponto, o fluxo segue para a atividade **10 Inserir documento de informação no processo SGPE.**

9. **Gerar documento de Informação**

Redigir o documento de informação padrão com os esclarecimentos obtidos nas buscas e análises internas

A partir deste ponto, o fluxo segue para a atividade. **10 Inserir documento de informação no processo SGPE**

10. **Inserir documento de informação no processo SGPE**

Incluir e posicionar o documento de informação gerado no fluxo formal do processo SGPE.

11. **Assinar informação via SGPE**

Realizar a conferência final e a assinatura eletrônica do documento de informação diretamente no SGPE.

 Informação assinada eletronicamente.

12. **Encaminhar processo para Diretoria via SGPE**

Realizar a movimentação oficial do processo instruído e respondido de volta para a Diretoria através do SGPE.

 Processo Encaminhado via SGPE.

● **Resultado do processo:** Atendimento aos ofícios realizado

Pág. 06 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 O processo manuseia Dados Pessoais? (Ex: Nome, CPF, RG, Endereço, E-mail de pessoa física)?

☒ Sim ☐ Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo de negócio?

Não é aplicável.

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 Manuseia Dados Pessoais Sensíveis? (Ex: Dados de saúde, biometria, filiação sindical,religião)

☐ Não ☒ Sim, preencha a tabela abaixo

4.4 Os dados sensíveis estão relacionados:

Dados relacionados com:	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

Pág. 07 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

4.5 Os dados são coletados com consentimento do(s) titular(es)?

☐ Sim ☒ Não, preencha a tabela abaixo

Base Legal LGPD	Seleção
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 do consumidor	Foto de documento de identidade
CPF do consumidor	
Endereço residencial	
E-mail pessoal	
Telefone / celular	
Data de nascimento	
Assinatura	
Nome, CPF e demais dados de pessoas vinculadas ao fornecedor	
Informações financeiras	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Os dados são pseudonimizados (em que só uma parte dos dados são impossíveis de identificar, como por exemplo: colocar asterisco em parte do número de CPF, em parte da data de nascimento em ou parte do nome)?

☐ Sim ☒ Não

Pág. 08 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

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:

Tipo documental no SGPE	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento
Documento importado	103	Informação	Documento elaborado para registrar as informações e esclarecimentos obtidos a partir das consultas e análises realizadas nos sistemas institucionais, em atendimento à solicitação apresentada pelo órgão externo.

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

Pág. 09 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

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: N/A

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	Tipo de Documento	Código PCD	Descritor	Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
Total			Temporalidade total do processo:			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

Pág. 10 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	*Responsável pela elaboração da IT*	*Data*	*Síntese da Revisão*
01/2026	Eduardo Bosquett	29/09/2026	Primeira versão do processo Atender solicitação de informações via ofícios do Ministério Público, defensorias e Órgãos correlatos - GAOC

Pág. 11 de 11 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SSP 00012599/2026 e o código 97LZI2Z0.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **97LZI2Z0**

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

MICHELE ALVES CORREA REBELO (CPF: 861.XXX.799-XX) em 02/10/2026 às 17:30:03
Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.
(Assinatura do sistema)

MATHEUS TABORDA DE LIMA (CPF: 029.XXX.500-XX) em 06/10/2026 às 12:31:32
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/03/2026 - 16:03:37 e válido até 17/03/2126 - 16:03:37.
(Assinatura do sistema)

KAROLINY DE ABREU SOUZA (CPF: 004.XXX.699-XX) em 15/10/2026 às 14:02:06
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2026 - 17:08:04 e válido até 01/04/2126 - 17:08:04.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTlfMTI2MjJfMjAyNl85N0xaSTJaMA== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **97LZI2Z0** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.