

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

Processo Realizar audiência de conciliação entre consumidor e fornecedor - AUD			
Versão 01/2026	Data de Emissão 24/09/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Resolução de Conflitos

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar audiência de conciliação entre consumidor e fornecedor, possibilitando a tentativa de solução da demanda e formalizando o resultado do atendimento realizado.

1.2 Informações Complementares

A audiência de conciliação é realizada de forma virtual, por meio do Google Meet, com registro dos atos praticados, manifestações das partes, eventual acordo ou ausência de solução. Ao final, o resultado é formalizado em ata e registrado no processo SGPE, seguindo o encaminhamento correspondente.

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)

- Consumidor;
- PROCON/SC;
- Fornecedor.

1.6 Atores Envolvidos

- Conciliador (a).

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- E-mail institucional;
- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- Whatsapp Institucional;
- Google Meet;
- Google Agenda.

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
Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE)	

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.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Índice de realização de audiências	$(\text{Audiências realizadas} \div \text{Audiências agendadas}) \times 100$	mensal
Taxa de acordos em audiência	$(\text{Quantidade de audiências com acordo} \div \text{Quantidade total de audiências realizadas}) \times 100$	Mensal
Taxa de ausência do fornecedor	$(\text{Quantidade de audiências com ausência do fornecedor} \div \text{Quantidade total de audiências realizadas}) \times 100$	Mensal
Índice de ausência do consumidor	$(\text{Audiências com ausência do consumidor} \div \text{Audiências agendadas}) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos;

Audiência de conciliação: ato destinado à tentativa de solução consensual da demanda apresentada pelo consumidor, mediante participação do consumidor e do fornecedor.

Acordo: solução consensual alcançada entre consumidor e fornecedor durante a audiência, registrada em ata.

Conciliador(a): responsável pela condução da audiência, buscando promover o diálogo entre as partes e registrar o resultado do procedimento.

Termo de notificação: documento utilizado para comunicar as partes sobre a realização da audiência, contendo data, horário, local ou meio de realização e demais orientações pertinentes.

Ata de audiência: documento que registra a realização da audiência, a participação ou ausência das partes, as manifestações apresentadas e o resultado da tentativa de conciliação.

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Realizar audiência de conciliação entre consumidor e fornecedor - AUD](#)

RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de realizar audiência

Conciliador (a)

1 Receber processo SGPE

Receber o processo eletrônico no SGPE para conhecimento da reclamação, análise das manifestações apresentadas pelas partes e preparação da audiência de conciliação.

2 Gerar peça termo de notificação

Elaborar termo de notificação contendo data, horário, link de acesso à videoconferência, orientações para participação na audiência e documentos necessários para representação das partes.

3 Encaminhar email pro consumidor e fornecedor

Encaminhar comunicação eletrônica às partes contendo o termo de notificação e as orientações para participação na audiência de conciliação.

☐ E-mails ao consumidor e ao fornecedor encaminhados.

4 Gerar PDF do email enviado

Converter o e-mail encaminhado às partes em formato PDF para comprovação do envio da convocação.

5 Inserir como peça no processo SGPE

Inserir o comprovante do envio eletrônico como peça no processo administrativo.

6 Encaminhar termo ao consumidor e fornecedor via Whatsapp

Encaminhar às partes, por meio do WhatsApp, o termo de notificação e as informações necessárias para participação na audiência.

☐ Consumidor e fornecedor informados.

7 Rememorar as partes da audiência via whatsapp

Enviar mensagem às partes para lembrar a data, horário e demais informações necessárias para participação na audiência de conciliação.

8 Entrar na sala virtual no Google meet na data e na hora marcadas

Acessar a sala virtual do Google Meet no horário previamente estabelecido para realização da audiência.

9 Iniciar a gravação da audiência

Iniciar a gravação da audiência no Google Meet para registro do ato e apoio à elaboração da ata.

10 Ativar a transcrição manualmente da audiência no Google meet

Ativar a funcionalidade de transcrição do Google Meet para registrar, em texto, as manifestações realizadas durante a audiência.



Tolerância de 10 minutos para comparecimento das partes

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

☐ Comparecimento apenas do fornecedor: o processo segue para a atividade **11 Apresentar-se**;

☐ Comparecimento de ambas as partes: o processo segue para a atividade **20 Apresentar-se**;

☐ Comparecimento apenas do consumidor: o processo segue para a atividade **28 Apresentar-se**;

☐ Nenhuma das partes compareceu: o processo segue para a atividade **32 Verbalizar o encerramento diante das ausências**.

Comparecimento apenas do fornecedor

11 Apresentar-se

Realizar a apresentação do conciliador(a) e identificar o fornecedor presente na audiência, registrando sua participação no ato.

12 Verificar se o preposto do fornecedor possui procuração

Verificar a documentação apresentada pelo representante do fornecedor para confirmar sua condição de representação na audiência.

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

☐ Possui carta de preposição: o processo segue para a atividade **14 Prestar orientações sobre o caso**;

☐ Não possui: o processo segue para a atividade **13 Solicitar carta de preposição**;

13 Solicitar carta de preposição

Solicitar ao representante do fornecedor a apresentação da carta de preposição para regularização de sua representação.



Prazo de envio

Advogado: 15 dias + 15 dias

Outros representantes: 5 dias

14 Prestar orientações sobre o caso

Prestar ao representante do fornecedor orientações relacionadas à reclamação, esclarecendo os procedimentos e informações pertinentes ao caso e ao seu prosseguimento no âmbito do PROCON SC.

15 Perguntar se a parte gostaria de constar algo nos autos

Questionar o representante do fornecedor sobre a existência de alguma informação, manifestação ou documento que deseje fazer constar nos autos.

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

☐ Nada a acrescentar aos autos: o processo segue para a atividade **17 Dar prosseguimento ao encerramento da audiência**;

☐ Algo a acrescentar aos autos: o processo segue para a atividade **16 Dar a palavra ao preposto**;

16 Dar a palavra ao preposto

Conceder ao representante do fornecedor oportunidade para apresentar suas manifestações e informações relacionadas à reclamação.

17 Dar prosseguimento ao encerramento da audiência

Concluir as manifestações necessárias e conduzir o encerramento da audiência diante da ausência do consumidor.

18 Solicitar que as partes posicionem os documentos ao lado do rosto

Solicitar o posicionamento dos documentos de identificação junto ao rosto para possibilitar o registro visual da participação na audiência.

19 Realizar captura de tela da audiência para registro

Realizar captura de tela da videoconferência para registrar visualmente os participantes presentes na audiência.

20 Formalizar o encerramento da audiência

Formalizar o encerramento da audiência e registrar as ocorrências verificadas durante o ato. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **34 Elaborar ata de audiência utilizando a transcrição do google meet**.

Comparecimento de ambas as partes

21 Apresentar-se

Realizar a apresentação do conciliador(a), identificar as partes presentes e iniciar a condução da audiência.

22 Verificar se o preposto do fornecedor possui procuração

Verificar a documentação apresentada pelo representante do fornecedor para confirmar sua condição de representação na audiência.

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

☐ Possui carta de preposição: o processo segue para a atividade **24 Informar intuito da audiência: Conciliação amigável entre as partes**;

☐ Não possui: o processo segue para a atividade **23 Solicitar carta de preposição**;

23 Solicitar carta de preposição

Solicitar ao representante do fornecedor a apresentação da carta de preposição para regularização de sua representação.



Prazo de envio

Advogado: 15 dias + 15 dias

Outros representantes: 5 dias

24 Informar intuito da audiência: Conciliação amigável entre as partes

Informar às partes o objetivo da audiência e orientar quanto à tentativa de solução consensual da reclamação.

25 Abrir a palavra ao consumidor

Conceder ao consumidor oportunidade para apresentar sua manifestação, esclarecer os fatos e expor sua pretensão.

26 Abrir a palavra ao fornecedor

Conceder ao fornecedor oportunidade para apresentar sua manifestação sobre a reclamação e sobre a pretensão apresentada pelo consumidor.

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

☐ Houve acordo: o processo segue para a atividade **27 Formalizar verbalmente os termos do acordo**;

☐ Sem acordo: o processo segue para a atividade **28 Verbalizar que houve a divergência**;

27 Formalizar verbalmente os termos do acordo

Registrar verbalmente os termos acordados entre consumidor e fornecedor, esclarecendo as condições estabelecidas para solução da demanda. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **18 Solicitar que as partes posicionem os documentos ao lado do rosto**

28 Verbalizar que houve a divergência

Registrar o encerramento da tentativa de conciliação diante da divergência entre as partes e da ausência de acordo. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **18 Solicitar que as partes posicionem os documentos ao lado do rosto**

Comparecimento apenas do consumidor

29 Apresentar-se

Realizar a apresentação do conciliador(a) e identificar o consumidor presente na audiência.

30 Prestar orientações sobre o caso

Prestar ao consumidor as orientações pertinentes à reclamação e ao andamento do processo no âmbito do PROCON SC.

31 Orientar sobre possibilidade de ação judicial

Orientar o consumidor quanto à possibilidade de buscar a via judicial para tratar da demanda, quando não houver solução no âmbito administrativo.

32 Esclarecer o seguimento do processo no âmbito do PROCON SC

Informar ao consumidor sobre o encaminhamento e o prosseguimento do processo no âmbito do PROCON SC. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade

18 Solicitar que as partes posicionem os documentos ao lado do rosto

Nenhuma das partes compareceu

33 Verbalizar o encerramento diante das ausências

Registrar verbalmente o encerramento da audiência em razão da ausência do consumidor e do fornecedor. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade

34 Elaborar ata de audiência utilizando a transcrição do google meet

34 Elaborar ata de audiência utilizando a transcrição do google meet

Utilizar a transcrição e os registros da audiência para elaborar a ata, considerando o comparecimento das partes, as manifestações realizadas, eventual acordo, ausência ou demais ocorrências verificadas durante o ato.

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

☐ Sem solução em audiência: o processo segue para a atividade **35 Gerar ata de audiência (sem acordo)**;

☐ Se houver Acordo: o processo segue para a atividade **36 Gerar ata de audiência (acordo)**;

☐ Ausência do consumidor: o processo segue para a atividade **37 Gerar ata de audiência (ausência do fornecedor)**

☐ Ausência do fornecedor: o processo segue para a atividade **38 Gerar ata de audiência (ausência do fornecedor)**.

35 Gerar ata de audiência (sem acordo)

elaborar a ata de audiência registrando a realização do ato, a manifestação das partes e a ausência de solução consensual para a demanda. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **39 Inserir peça no SGPE**

36 Gerar ata de audiência (acordo)

Elaborar ata registrando a realização da audiência, as manifestações apresentadas pelas partes e o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **39 Inserir peça no SGPE**

37 Gerar ata de audiência (ausência do consumidor)

elaborar a ata de audiência registrando a ausência do consumidor e as informações pertinentes à realização da audiência. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **39 Inserir peça no SGPE**

38 Gerar ata de audiência (ausência do fornecedor)

elaborar a ata de audiência registrando a ausência do fornecedor e as informações pertinentes à realização da audiência. A partir dessa atividade o processo segue para a atividade **39 Inserir peça no SGPE**

39 Inserir peça no SGPE

Inserir a ata e documentos relacionados como peças no processo eletrônico.

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

40 Solicitar assinatura da gerência e do (a) coordenador (a)

Encaminhar solicitação de assinatura da gerência e do(a) coordenador(a) responsável.

- ☐ Ata de audiência assinado.

41 Elaborar documento de decisão administrativa

Elaborar documento contendo a análise do processo, considerando as informações registradas na reclamação, os documentos apresentados pelas partes e o resultado da audiência de conciliação, formalizando a decisão administrativa decorrente do atendimento realizado.

42 Inserir peça no SGPE

Inserir a ata e documentos relacionados como peças no processo eletrônico.

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

43 Solicitar assinatura da gerência e do (a) coordenador (a)

Encaminhar solicitação de assinatura da gerência e do(a) coordenador(a) responsável.

- ☐ Decisão administrativa assinada.

44 Tomar providências

Adotar as providências administrativas decorrentes do resultado da audiência e dos documentos produzidos, conforme o encaminhamento definido para o processo.

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

☐ Se houver Acordo ou na ausência do consumidor: o processo segue para a atividade **18 Encaminhar para o setor de arquivamento SGPE** ;

☐ Sem solução em audiência ou na ausência do fornecedor: o processo segue para a atividade **19 Encaminhar para GPAS/NATR SGPE**;

45 Encaminhar para o setor de arquivamento SGPE

Encaminhar o processo ao setor de arquivamento no SGPE, após o cumprimento das providências necessárias.

☐ Processo encaminhado.

• **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (conciliação)

46 Encaminhar para GPAS/NATR SGPE

Encaminhar o processo ao setor responsável pela análise e continuidade do tratamento da reclamação.

☐ Processo encaminhado.

• **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (Instauração Sancionatória).

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?

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)

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

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 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

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	Termo de Notificação para Audiência	Documento utilizado para convocação das partes para participação em audiência de conciliação, contendo data, horário, link de acesso e orientações necessárias para participação no ato conciliatório.
Documento importado	103	Ata de Audiência de Conciliação	Documento utilizado para registrar o encaminhamento de notificações, atas ou comunicações às partes por meio eletrônico.
Documento importado	103	Comprovante de Envio Eletrônico	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 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)
Total			Temporalidade total do processo:			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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	24/09/2026	Primeira versão do processo: Realizar audiência de conciliação entre consumidor e fornecedor - AUD



Assinaturas do documento



Código para verificação: **9Q5J2F3A**

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 11:59:18
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/U1NQXzY5NjhMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi85UTVKMkYzQQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **9Q5J2F3A** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.