

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

<p>Processo</p> <p>Tratar Reclamações Recebidas pelo Portal - Atendimento Online/PROCON</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 a captação e o tratamento das demandas enviadas pelos consumidores via Portal PROCON. Passando pela triagem de legalidade (CDC) e materialidade, visando a abertura de reclamações.

1.2 Informações Complementares

O registro de reclamações no âmbito do PROCON/SC tem por finalidade assegurar a efetividade da política de defesa do consumidor, promovendo a tutela dos direitos individuais e coletivos nas relações de consumo.

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 online	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

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

1.6 Atores Envolvidos

- o Consumidor;
- o Atendente do PROCON.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- o Site para registro de reclamações;
- o Sc Fácil;
- o Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE);
- o Autenticação via Login GOV.BR;
- o API - *Application Programming Interface* (Interface de Programação de Aplicações);
- o Sistema de atendimento interno para emissão da Carta de Investigação Preliminar.

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.
- o **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 Conversão em CIP	(Número de CIPs geradas / Total de solicitações recebidas no Portal) * 100	Mensal
Tempo Médio de Resposta	Média entre os dias entre o envio do formulário pelo cidadão e a primeira análise do atendente	Mensal
Número de solicitações indevidas onde o Procon não pode atuar.	(Número de solicitações indevidas no período selecionado / Total de solicitações recebidas online no mesmo período) * 100	Mensal
Número de orientações por falta de documentos	(Número de orientações por falta de documentos no período selecionado / Total de solicitações analisadas online no mesmo período) * 100	Mensal
Número de orientações sobre medidas cabíveis	(Número de orientações sobre medidas cabíveis no período selecionado / Total de atendimentos finalizados online no mesmo período) * 100	Mensal

1.11 Definições

CIP: Carta de Investigação Preliminar (documento inicial que notifica o fornecedor)

CDC: Código de Defesa do Consumidor.

API: Application Programming Interface (Interface de Programação de Aplicações)

ANATEC: Setor de Análise Técnica.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Tratar Reclamações Recebidas pelo Portal - Atendimento Online/PROCON](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Demanda de Defesa do consumidor

Consumidor

1 Acessar site oficial do PROCON

Navegar até o [site oficial do PROCON/SC](#) e localizar a seção destinada ao [Enviar reclamação ou denúncia para o Procon](#) para realização da solicitação do serviço.

2 Realizar autenticação via GOV.BR

O cidadão acessa o portal para validar sua identidade, garantindo a veracidade dos dados pessoais.

3 Preencher Formulário de relato

Descrever os fatos que motivaram a reclamação nos campos específicos do portal.

4 Realizar envio dos documentos comprobatórios

Anexar documento de identificação oficial com foto, contendo obrigatoriamente o número do CPF e as provas que comprovem a relação de consumo, como por exemplo: Nota fiscal ou cupom de compra, comprovante de pagamento (boleto, fatura de cartão, PIX), conversas, e-mails ou protocolos de atendimento com a empresa.

Categoria	Documentos Necessários
Identificação	• Documento de identificação oficial com foto e CPF.
Localização	• Comprovante de residência atualizado.
Fornecedor	• Dados completos da empresa (Nome/Razão Social e CNPJ).

Categoria	Documentos Necessários
Contato	• Endereço de e-mail válido do consumidor.
Materialidade	Provas da relação de consumo: Nota fiscal ou Recibo; Contrato de prestação de serviço; Registros de conversa (WhatsApp, e-mail); Protocolos ou outros documentos de vínculo.

PROCON / Atendimento Online

5 Avaliar Relato do consumidor

O atendente realiza a leitura do material que foi enviado através do portal por meio do SGPE.

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

- Inadmissibilidade:** o processo segue para a atividade **06. Gerar documento de orientação sobre medidas cabíveis;**
- Admissibilidade:** o processo segue para a atividade **09. Analisar a documentação.**

6 Gerar documento de orientação sobre medidas cabíveis

Caso a demanda não seja de competência do órgão, o atendente deve gerar o documento explicativo orientando o cidadão para busca do poder Judiciário, Defensoria ou Agências Reguladoras.

7 Inserir peça no processo SGPE

Realizar o envio da documentação no processo no SGPE.

8 Solicitar assinatura ao gestor do atendimento

Solicitar assinatura ao gestor do atendimento sobre a peça: Análise de reclamação online

- Análise de reclamação online assinado SGPE.

9 Encaminhar processo para setor de arquivamento SGPE

Após a assinatura, encaminhar o processo ao setor de arquivamento.

- Orientação fornecida via SGPE.
- **Resultado do processo:** Reclamação via portal não tratada (Inadmissível)

10 Analisar documentação

Conferir os documentos probatórios fornecidos pelo consumidor, verificando se o CNPJ do fornecedor está em atividade, se as provas são suficientes para sustentar a materialidade dos fatos narrados, condição necessária para prosseguir com a abertura do processo administrativo.

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

- Documentação incompleta / CNPJ baixado: o processo segue para a atividade **10. Gerar documento de orientação.**
- Documentação completa: o processo segue para a atividade **12. Inserir cartão CNPJ do reclamado no SGPE.**

11 Gerar documento de orientação.

Caso os documentos fornecidos sejam insuficientes, o atendente deve gerar documento de orientação para o consumidor via sistema sobre quais documentos faltam para que ele possa providenciar o reenvio.

12 Inserir peça de orientação SGPE

Realizar o envio da documentação no processo no SGPE.

13 Solicitar assinatura ao gestor do atendimento

Solicitar assinatura ao gestor do atendimento sobre a peça: Análise de reclamação online

- Análise de reclamação online assinado SGPE.

14 Encaminhar processo para setor de arquivamento SGPE

Após a assinatura, encaminhar o processo ao setor de arquivamento. O processo segue para o consumidor, recebendo a orientação, seguindo com a atividade: 14. Reunir documentação necessária conforme orientação.

15 Incluir reclamado como interessado no processo

Informar no campo: *interessado*, o CNPJ do fornecedor relacionado ao caso. A partir desta atividade o fluxo processual pode seguir por um dos dois caminhos abaixo:

- Reclamado não cadastrado no SGPE: o processo segue para a atividade **16. Realizar o Cadastro resumido de interessados no processo.**

- Reclamado cadastrado no SGPE: o processo segue para a atividade **17. Gerar Carta de Investigação Preliminar.**

16 Realizar o Cadastro resumido de interessado

Quando o fornecedor não estiver cadastrado é necessário clicar em cadastrar e realizar o Cadastro resumido de interessados para o processo.

17 Gerar Carta de Investigação Preliminar

Elaborar o documento inicial de notificação. No modelo virtual, a API integrada ao Gemini, que extrai os dados do processo SGPE para auxiliar de forma automática na redação dos fatos, preenchimento de dados e na fundamentação jurídica.

- Gerada a Carta de Investigação Preliminar (CIP).

18 Inserir Carta de Investigação Preliminar no processo

Realizar o envio da documentação no processo no SGPE.

19 Encaminhar para o setor Protocolo

Encaminhar o processo administrativo via sistema SGPE para a fila de trabalho do setor Protocolo, após a conclusão da autuação e anexação de todos os documentos digitais necessários.

- Encaminhado via SGPE.
- Informação de atualização do processo fornecida via SGPE ao consumidor.
- **Resultado do processo:** Reclamação via portal tratada (Admissível)

Consumidor

20 Reunir documentação necessária conforme orientação

Se houver interesse do consumidor em continuar com o processo, ele deverá providenciar a coleta de todos os documentos e provas faltantes para realizar uma nova submissão via portal.

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

- Interesse em continuar com processo: o processo retorna para a atividade **01. Acessar o site oficial do PROCON.**
- Desistência do processo: o processo encerra com a Reclamação ou denúncia online não realizada.
- **Resultado do processo:** Reclamação via portal não tratada (Inadmissível)

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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input checked="" type="checkbox"/>
Realização de estudos por órgão de pesquisa	<input type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input checked="" type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Comprovante de residência	<input type="checkbox"/>
E-mail do consumidor	<input type="checkbox"/>
Registros de conversa (WhatsApp, e-mail)	<input checked="" type="checkbox"/>
Nota fiscal, recibo, contrato (quando vinculados à pessoa física)	<input checked="" 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
Processo Digital	68	CIP – Carta de Investigação Preliminar.	Documento oficial enviado a fornecedores para notificar reclamações de consumidores e solicitar esclarecimentos, visando resolver o conflito de forma rápida e amigável, sem a necessidade de um processo administrativo formal. A CIP contém a descrição do problema, documentos comprobatórios e normas violadas, exigindo resposta da empresa.
Processo digital	117	Análise de reclamação	Documento padronizado que detalha o motivo do arquivamento do processo e fornece orientações sobre as medidas cabíveis para a resolução da demanda

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (segundo 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	09/04/2026	Primeira versão do processo: Tratar Reclamações Recebidas pelo Portal - Atendimento Online/PROCON



Assinaturas do documento



Código para verificação: **R07T8UW6**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 09/04/2026 às 16:12:07
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 09/04/2026 às 16:13:46
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 09/04/2026 às 16:36:19
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/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi9SMDDUOFVXNg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **R07T8UW6** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.