

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

Processo Emitir análise técnica preliminar - ATEC			
Versão 01/2026	Data de Emissão 25/08/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (PROCON) Atendimento e Orientação ao Consumidor

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar análise técnica preliminar das respostas apresentadas pelos fornecedores sobre a Carta de Investigação Preliminar – CIP, bem como para condução de audiências de conciliação, elaboração de documentos administrativos e encaminhamentos decorrentes das reclamações individuais registradas no PROCON/SC, visando a tentativa de solução consensual dos conflitos de consumo e a adoção das medidas administrativas cabíveis.

1.2 Informações Complementares

O processo contempla a análise das manifestações apresentadas pelos fornecedores em resposta às reclamações individuais registradas no PROCON/SC, possibilitando a adoção de diferentes encaminhamentos administrativos conforme o conteúdo da resposta apresentada, a existência de proposta de solução, realização de acordo ou ausência de manifestação.

As audiências de conciliação são realizadas preferencialmente por videoconferência, utilizando plataforma virtual, mediante envio prévio de termo de notificação contendo data, horário, link de acesso e orientações às partes.

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 Consumidor;
- o PROCON/SC.

1.6 Atores Envolvidos

- o Assistente técnico;
- o Conciliador (a).

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

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

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
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
Taxa de resolução administrativa	$(\text{Quantidade de reclamações solucionadas administrativamente} \div \text{Quantidade total de reclamações analisadas}) \times 100$	Mensal
Taxa de encaminhamento para processo sancionatório	$(\text{Quantidade de processos encaminhados para análise sancionatória} \div \text{Quantidade total de reclamações analisadas}) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos;

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

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [Emitir análise técnica preliminar - ATEC](#)

RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de análise técnica após retorno da CIP

Assistente técnico

1 Verificar o processo SGPE

Acessar o processo eletrônico no SGPE para verificação das respostas e documentos apresentados pelo fornecedor.

2 Analisar resposta do fornecedor

Analisar a manifestação apresentada pelo fornecedor, verificando a existência de proposta de solução, cumprimento da demanda ou necessidade de encaminhamento para audiência de conciliação.

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

☐ Acordo Imediato (fundamentada atendida): o processo segue para a atividade **3 Gerar relatório de decisão administrativa (acordo)**;

☐ Arquivamento(Não fundamentada): o processo segue para a atividade **7 Gerar relatório de decisão administrativa (arquivamento)**;

☐ Resposta (Negativa ou ausência): o processo segue para a atividade **11 Gerar Despacho encaminhando para Audiência**;

3 Gerar relatório de decisão administrativa (acordo)

Elaborar relatório administrativo contendo análise da reclamação, manifestação do fornecedor e resultado obtido na tentativa de solução administrativa.

4 Inserir peça no SGPE

Inserir os documentos produzidos como peças no processo eletrônico.

☐ Consumidor informado.

5 Solicitar assinatura do Gestor da área

Encaminhar o processo ao setor responsável pela análise sancionatória, quando identificados indícios de infração à legislação consumerista.

- ☐ Relatório da Decisão Administrativa assinado

6 Encaminhar para o setor de arquivamento SGPE

Encaminhar o processo eletrônico para encerramento e arquivamento administrativo via SGPE.

- ☐ Processo encaminhado.

- **Resultado do processo:** Análise técnica realizada (acordo imediato)

7 Gerar relatório da decisão administrativa (arquivamento)

Elaborar relatório administrativo registrando os fundamentos que justificam o arquivamento da reclamação, conforme análise técnica realizada.

8 Inserir peça no SGPE

Inserir os documentos produzidos como peças no processo eletrônico SGPE.

- ☐ Consumidor informado.

9 Solicitar assinatura do gestor da área

Submeter os documentos produzidos para assinatura da chefia responsável.

- ☐ Relatório da Decisão Administrativa assinado.

10 Encaminhar para o setor de arquivamento

Encaminhar via SGPE o processo eletrônico para o setor de arquivamento administrativo.

- ☐ Processo encaminhado.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (arquivamento).

11 Gerar Despacho encaminhando para Audiência

Elaborar despacho administrativo fundamentando a necessidade de realização de audiência de conciliação, registrando os elementos identificados na análise técnica que justificam a tentativa de composição entre consumidor e fornecedor.

12 Inserir peça no SGPE

Inserir os documentos produzidos como peças no processo eletrônico.

- ☐ Consumidor informado.

13 Encaminhar processo para audiência de Conciliação SGPE

Encaminhar via SGPE, o processo eletrônico ao setor responsável pela realização da audiência conciliatória.

Conciliador (a)

14 Verificar o processo SGPE

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

15 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. E caso necessário, solicitando documentos complementares ao fornecedor para o processo em específico.

16 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.

17 Gerar PDF do email enviado

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

18 Inserir como peça no processo SGPE

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

19 Realizar audiência

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

Realizar audiência de conciliação entre consumidor e fornecedor para tentativa de solução consensual do conflito.

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

☐ Se houver acordo: o processo segue para a atividade **24 Gerar ata de audiência (acordo)** ;

☐ Sem solução em audiência: o processo segue para a atividade **29 Gerar ata de audiência (sem acordo)**;

☐ Ausência do consumidor ou ambas as partes: o processo segue para a atividade **34 Gerar ata de audiência (ausências)** ;

☐ Audiência somente com fornecedor: o processo segue para a atividade **39 Gerar ata de audiência (ausência do fornecedor)** .

20 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.

21 Solicita assinatura da gerência

Submeter a ata da audiência para assinatura da gerência responsável.

☐ Ata de audiência assinado.

22 Enviar ata por email aos consumidores e fornecedores

Encaminhar às partes a ata da audiência e orientações decorrentes do ato conciliatório.

☐ E-mails ao consumidor e ao fornecedor encaminhados.

23 Inserir peça no SGPE

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

☐ Consumidor informado via SGPE.

24 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.

25 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

26 Solicitar assinatura da gerência

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

- ☐ Decisão administrativa assinada.

27 Encaminhar para o setor de arquivamento

Encaminhar o processo eletrônico para encerramento e arquivamento administrativo.

- ☐ Processo encaminhado.

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

28 Gerar ata de audiência (sem acordo)

Elaborar ata registrando a realização da audiência, as manifestações apresentadas pelas partes e o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor.

29 Solicita assinatura da gerência

Submeter a ata da audiência para assinatura da gerência responsável.

- ☐ Ata de audiência assinado.

30 Enviar ata por email aos consumidores e fornecedores

Encaminhar às partes a ata da audiência e orientações decorrentes do ato conciliatório.

- ☐ E-mails ao consumidor e ao fornecedor encaminhados.

31 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

32 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.

33 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

34 Solicitar assinatura da gerência

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

- ☐ Decisão administrativa assinada.

35 Encaminhar para GPAS/NATR SGPE

Encaminhar o processo ao setor responsável pela análise sancionatória.

- ☐ Processo encaminhado.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (envio para instauração).

36 Gerar ata de audiência (ausências)

Elaborar ata registrando a realização da audiência, as manifestações apresentadas pelas partes e o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor.

37 Solicita assinatura da gerência

Submeter a ata da audiência para assinatura da gerência responsável.

- ☐ Ata de audiência assinado.

38 Enviar ata por email aos consumidores e fornecedores

Encaminhar às partes a ata da audiência e orientações decorrentes do ato conciliatório.

- ☐ E-mails ao consumidor e ao fornecedor encaminhados.

39 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

40 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.

41 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

42 Solicitar assinatura da gerência

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

- ☐ Decisão administrativa assinada.

43 Encaminhar para o setor de arquivamento

Encaminhar o processo eletrônico para encerramento e arquivamento administrativo.

- ☐ Processo encaminhado.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (ausência consumidor)

44 Gerar ata de audiência (ausência do fornecedor)

Elaborar ata registrando a realização da audiência, as manifestações apresentadas pelas partes e o acordo celebrado entre consumidor e fornecedor.

45 Solicita assinatura da gerência

Submeter a ata da audiência para assinatura da gerência responsável.

- ☐ Ata de audiência assinado.

46 Enviar ata por email aos consumidores e fornecedores

Encaminhar às partes a ata da audiência e orientações decorrentes do ato conciliatório.

- ☐ E-mails ao consumidor e ao fornecedor encaminhados.

47 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

48 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.

49 Inserir peça no SGPE

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

- ☐ Consumidor informado via SGPE.

50 Solicitar assinatura da gerência

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

- ☐ Decisão administrativa assinada.

51 Encaminhar para GPAS/NATR SGPE

Encaminhar o processo ao setor responsável pela análise sancionatória.

- ☐ Processo encaminhado.

- **Resultado do processo:** Análise técnica preliminar realizada (envio para instauração).

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.	x
Convicção religiosa.	☐
Opinião política.	☐
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	☐
Filosófico ou político	☐
Saúde ou à vida sexual	x
Genéticos ou biométricos	x

Fonte: LGPD

4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	x
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	x
Execução de políticas públicas	x
Realização de estudos por órgão de pesquisa	☐
Execução ou criação de contrato	x
Exercício regular de direitos	x
Proteção da vida	☐
Tutela da saúde	☐
Legítimo interesse	x
Proteção do crédito	☐

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Documento de identificação com foto e CPF	x
Comprovante de residência	☐
E-mail do consumidor	x
Registros de conversa (WhatsApp, e-mail)	x
Nota fiscal, recibo, contrato (quando vinculados à pessoa física)	x
Protocolos e documentos de vínculo	x

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

4.7 Dados são anonimizados no processo?

☐ 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	Relatório de Decisão Administrativa	Documento utilizado para formalizar a análise administrativa da reclamação individual, registrando as manifestações apresentadas pelas partes, resultado da tentativa de solução administrativa e eventuais orientações encaminhadas ao consumidor.
Documento importado	103	Despacho de Encaminhamento para Audiência	Documento utilizado para formalizar o encaminhamento da reclamação para audiência de conciliação, registrando os fundamentos administrativos que justificam a tentativa conciliatória.
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 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	25/08/2026	Primeira versão do processo: Emitir análise técnica preliminar - ATEC



Assinaturas do documento



Código para verificação: **4DP4E53Y**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 25/08/2026 às 18:01:34
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 27/08/2026 às 12:18:01
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 28/08/2026 às 15:53:01
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/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi80RFA0RTUzWQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **4DP4E53Y** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.