

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

Processo Atender solicitação do fornecedor sobre a certidão de violação aos direitos do consumidor			
Versão 01/2026	Data de Emissão 30/09/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança Pública	Macroprocesso (Nome do órgão) Orientação ao Fornecedor

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender às solicitações de fornecedores para emissão de certidão de violação aos direitos do consumidor, mediante análise da habilitação do requerente, consulta aos sistemas institucionais e emissão e envio da certidão correspondente.

1.2 Informações Complementares

A solicitação é realizada por fornecedor por meio de e-mail encaminhado à Gerência de Atendimento. Quando necessário, podem ser solicitados documentos comprobatórios para verificar a habilitação do requerente. Após a validação, são realizadas buscas nos sistemas institucionais para verificar a existência de reclamações nos últimos três anos.

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

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Gerência	Gerência de Atendimento e Orientação ao Consumidor	151	gercon@procon.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Fornecedor requerente da certidão;

Gerência de Atendimento – GAOC;

1.6 Atores Envolvidos

Gerência de Atendimento – GAOC;

Fornecedor/requerente.

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

1.8 Parâmetros SGPe

<i>Classe</i>		<i>Assunto</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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 solicitações atendidas	$\left(\frac{\text{Quantidade de solicitações atendidas}}{\text{Quantidade total de solicitações recebidas}} \right) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

Certidão de violação aos direitos do consumidor: Documento emitido pelo PROCON SC em atendimento à solicitação do fornecedor, contendo o resultado da consulta realizada nos sistemas institucionais.

Fornecedor: Pessoa física ou jurídica que solicita a emissão da certidão.

Habilitação: Verificação da condição do requerente para realizar a solicitação da certidão.

Documentos comprobatórios: Documentos solicitados ao requerente para comprovação de sua habilitação para a solicitação.

Reclamação: Registro de reclamação identificado nas consultas realizadas nos sistemas institucionais.

SGPE: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

SINDEC: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link [Atender solicitação do fornecedor sobre a certidão de violação aos direitos do consumidor](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Necessidade de certidão de violação dos direitos do consumidor

Fornecedor/requerente

1. Enviar e-mail para a Gerência de atendimento;

Encaminhar e-mail à Gerência de Atendimento solicitando a emissão da certidão de violação aos direitos do consumidor.

E-mail: gercon@procon.sc.gov.br

Gerência de Atendimento – GAOC

2. Verificar e-mail

Acessar o e-mail institucional e verificar a solicitação recebida do fornecedor, identificando as informações necessárias para o prosseguimento do atendimento.

3. Analisar se o requerente tem habilitação para solicitação

Analisar as informações apresentadas pelo requerente para verificar se ele possui habilitação para solicitar a certidão.

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

☐ Não havendo habilitação: o processo segue para a atividade **4 Solicitar documentos comprobatórios**;

☐ Havendo habilitação: o processo segue para a atividade **7 Realizar busca nos sistemas verificando se existem reclamações**;

4. Solicitar documentos comprobatórios

Solicitar ao requerente, por e-mail, os documentos necessários para comprovação de sua habilitação para a solicitação da certidão.

● **Resultado do processo:** Solicitação de documentos comprobatórios enviada por e-mail.

Fornecedor/requerente

5. Verificar e-mail

Acessar o e-mail verificando a solicitação de habilitação para solicitação da certidão.

6. Reunir documentação necessária

Reunir os documentos comprobatórios necessários para comprovar a habilitação para requerer a certidão.

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

- ☐ Continuidade no processo: o processo retorna para a atividade **1 Enviar e-mail para a Gerência de atendimento**;
- ☐ Desistência do processo: o processo é encerrado: **Solicitação sobre a certidão atendida (desistência)**.

Gerência de Atendimento – GAOC

7. Realizar busca nos sistemas verificando se existem reclamações

Realizar consulta nos sistemas institucionais disponíveis verificando a existência de reclamações relacionadas ao fornecedor nos últimos três anos.

Sistemas:

- SGPE
- sistema interno (Contador)
- Proconsumidor
- SINDEC

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

- ☐ Havendo reclamações: o processo segue para a atividade **8 Elaborar certidão fornecendo os processo na íntegra**;
- ☐ Não havendo reclamações: o processo segue para a atividade **9 Elaborar certidão informando que não constam registros**.

8. Elaborar certidão fornecendo os processo na íntegra

Elaborar a certidão com as informações resultantes da consulta realizada e fornecer os processos identificados nas pesquisas, quando constatada a existência de reclamações. A partir desta atividade, o fluxo segue para a atividade 10 **Assinar certidão eletronicamente**

9. Elaborar certidão informando que não constam registros

Elaborar a certidão registrando que não foram identificadas reclamações nos sistemas consultados, considerando o período de pesquisa estabelecido. A partir desta atividade, o fluxo segue para a atividade 10 **Assinar certidão eletronicamente**

10. Assinar certidão eletronicamente

Realizar a assinatura eletrônica da certidão após sua elaboração.

☐ Certidão assinada.

11. Enviar a certidão via e-mail prestando orientações

Encaminhar a certidão assinada ao fornecedor por e-mail, juntamente com as orientações pertinentes ao atendimento da solicitação.

● **Resultado do processo:** Certidão enviada via e-mail.

Fornecedor/requerente

12. Verificar e-mail

Acessar o e-mail verificando o recebimento da certidão encaminhada pelo PROCON SC.

● **Resultado do processo:** Solicitação sobre a certidão atendida.

13. 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.

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:

- Não é aplicável.

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:

- Não é aplicável.

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

14. 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:

- Não é aplicável.

5.3 Os documentos são inseridos no sistema/processo administrativo seguindo a ordem dos eventos (ordem de inserção por meio de um fluxo estabelecido)?

- Não é aplicável.

☐ Sim ☐ Não

15. 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:

- Não é aplicável.

16. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2026	Eduardo Bosquett	30/09//2026	Primeira versão do processo Atender solicitação do fornecedor sobre a certidão de violação aos direitos do consumidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **7SB4C08H**

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

✓ **MICHELE ALVES CORREA REBELO** (CPF: 861.XXX.799-XX) em 01/10/2026 às 16:44:28
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/U1NQXzY5NjhfMDAwMTI1OTIfMTI2MjJfMjAyNi83U0I0QzA4SA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SSP 00012599/2026** e o código **7SB4C08H** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.