



Ofício Nº 73/2025/SICOS/PROCON/ASTEC

data da assinatura digital

Assunto: Informações sobre a Proposição IND/328/2025

Cumprimentando cordialmente, encaminhamos, por meio deste ofício, informações pertinentes à Proposição IND/328/2025.

Nos termos do artigo 105 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), este órgão integra, na qualidade de entidade pública estadual, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, com atuação institucional em todo o território do Estado de Santa Catarina, nos moldes do artigo 4º do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

No âmbito de suas atribuições legais, esta autoridade administrativa exerce a função de atendimento direto ao consumidor, promovendo o recebimento e processamento de denúncias, reclamações e demandas consumeristas, tanto por meio de atendimento presencial, na sede situada no município de Florianópolis, quanto por meio eletrônico, assegurando a abrangência de sua atuação aos 297 municípios catarinenses.

Ressalte-se que, diante da natureza concorrente da competência atribuída aos entes federativos para a proteção e defesa do consumidor, nos termos do artigo 101, inciso I, da Lei nº 8.078/1990, não assiste a este órgão estadual a faculdade de se eximir do atendimento aos consumidores domiciliados em qualquer município do Estado de Santa Catarina, bem como àqueles provenientes de outros entes da Federação que venham a demandar providências em matéria consumerista no âmbito de sua competência funcional.

Ademais, cumpre destacar que esta entidade vem atuando de forma articulada e estratégica em apoio aos Procons Municipais, e em apoio às operações de fiscalização em todo o Estado, mediante o fornecimento de suporte técnico, logístico e jurídico às ações de





fiscalização e demais medidas voltadas à tutela dos direitos do consumidor, fortalecendo, assim, a atuação descentralizada e cooperativa no âmbito do SNDC.

O pleno exercício dos direitos assegurados ao consumidor não se exaure no ato formal de registro de sua reclamação ou denúncia perante este órgão de proteção. Tal manifestação constitui apenas a fase inaugural de um procedimento administrativo que, nos moldes da legislação vigente, especialmente do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), impõe ao Estado o dever de apurar os fatos narrados e, sendo o caso, adotar as medidas cabíveis para a prevenção, repressão e reparação de práticas abusivas, omissivas ou ilícitas perpetradas por fornecedores de produtos ou serviços.

Com efeito, nos termos dos artigos 4º e 6º do CDC, a política nacional das relações de consumo e os direitos básicos do consumidor compreendem, dentre outros, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, bem como a atuação estatal para a harmonização das relações de consumo, com base na boa-fé e no equilíbrio entre as partes. Assim, o registro da demanda inaugura um iter procedimental que deve ser conduzido sob a égide dos princípios da legalidade, moralidade, eficiência, razoabilidade e finalidade, consagrados no artigo 37 da Constituição Federal.

Além disso, a persecução administrativa decorrente da provocação do consumidor encontra respaldo na função sancionatória e regulatória atribuída aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), conforme disposto no artigo 105 do CDC e regulamentado pelo Decreto Federal nº 2.181/1997. Cabe a tais órgãos não apenas mediar conflitos e promover a solução administrativa das controvérsias, mas também instaurar processos administrativos para apuração de infrações às normas consumeristas, podendo, ao final, aplicar as sanções cabíveis previstas no artigo 56 do CDC.

Portanto, a atuação deste órgão vai além da simples recepção de manifestações, configurando-se como uma função pública essencial à ordem jurídica de consumo, voltada à tutela do interesse público e à concretização dos direitos fundamentais dos consumidores,





notadamente os princípios da dignidade da pessoa humana, da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e da proteção à confiança legítima.

Conforme exposto nos itens anteriores e com fundamento nos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, razoabilidade e proporcionalidade, consagrados no caput do artigo 37 da Constituição Federal, estabeleceu-se, no âmbito deste órgão, a adoção de regime híbrido de atendimento ao consumidor, com o objetivo de assegurar a prestação de um serviço público de qualidade, célere e uniforme.

Nesse sentido, o atendimento presencial é realizado, na sede situada no município de Florianópolis, no horário compreendido entre 9h e 16h, totalizando sete horas diárias de funcionamento, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

A adequação dos horários de atendimento foi amplamente divulgada por meio dos canais oficiais de comunicação institucional deste órgão, em consonância com o dever de transparência e publicidade que rege a Administração Pública, nos termos do caput do artigo 37 da Constituição Federal.

Tal medida assegura ao consumidor o direito à informação adequada, clara e eficaz sobre os serviços públicos prestados, conforme preconiza o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, garante-se o pleno exercício do direito de acesso ao serviço de atendimento, viabilizando a previsibilidade, o planejamento e a segurança jurídica nas interações entre o consumidor e este órgão de proteção e defesa dos direitos consumeristas.

Tal definição visa à adequada alocação de recursos humanos e à manutenção da qualidade no acolhimento e tratamento das demandas presenciais.

Paralelamente, o atendimento eletrônico permanece disponível de forma ininterrupta, em regime de 24 horas por dia, sete dias por semana, possibilitando o registro de manifestações por consumidores de todo o Estado de Santa Catarina, inclusive fora do





expediente presencial, o que reforça o compromisso deste órgão com a efetividade na defesa dos direitos consumeristas e a modernização dos canais de acesso à população.

Diante desse cenário, informamos que a redução do horário de atendimento presencial justifica-se pela necessidade de concentrar esforços no atendimento das crescentes demandas online e internas, assegurando a qualidade no atendimento e no andamento dos processos.

Por fim, cumpre informar que a readequação do horário de atendimento presencial não acarreta qualquer prejuízo à população, uma vez que permanece integralmente assegurado ao consumidor o acesso ao canal eletrônico disponibilizado no sítio institucional deste órgão, por meio do qual é possível registrar reclamações, denúncias e demais demandas de forma contínua, ininterrupta e acessível.

Tal estrutura garante a continuidade do serviço público e observa os princípios da eficiência, da razoabilidade e da ampla acessibilidade, assegurando a efetividade da tutela administrativa dos direitos do consumidor, ainda que fora do expediente presencial.

Atenciosamente,

DEL. MICHELE ALVES CORREA REBELO
Diretora de Relações e Defesa do Consumidor
PROCON Estadual de Santa Catarina
(assinado digitalmente)

Ao Excelentíssimo Sr.
Kennedy Nunes
Secretário de Estado da Casa Civil





Assinaturas do documento



Código para verificação: **Y01H51GI**

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



MICHELE ALVES CORREA REBELO (CPF: 861.XXX.799-XX) em 25/04/2025 às 16:54:24

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/03/2019 - 17:12:15 e válido até 22/03/2119 - 17:12:15.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA1MDAxXzUwMDJfMjAyNV9ZMDFINTFH51GI> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00005001/2025** e o código **Y01H51GI** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
DIRETORIA DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS**

Ofício nº 0946/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 28 de abril de 2025.

Senhor Presidente,

De ordem do senhor Governador do Estado, em resposta à Indicação nº 0328/2025, de autoria do Deputado Sérgio Guimarães, encaminho o Ofício nº 73/2025/SICOS/PROCON/ASTEC, da Diretora de Relações e Defesa do Consumidor (PROCON/SC), contendo informações a respeito do horário de atendimento presencial ao público no PROCON/SC.

Respeitosamente,

Clarikennedy Nunes
Secretário de Estado da Casa Civil

Excelentíssimo Senhor Deputado
JULIO GARCIA
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
Nesta

Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina
Rod. SC-401, nº 4.600, Km 15 - Saco Grande - CEP 88032-900 - Florianópolis/SC
Fone: (48) 3665-2073 - e-mail: geapi@casacivil.sc.gov.br



Assinaturas do documento



Código para verificação: **S0Y29E40**

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



CLARIKENNEDY NUNES (CPF: 634.XXX.299-XX) em 28/04/2025 às 14:40:13

Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/07/2023 - 16:23:37 e válido até 07/07/2123 - 16:23:37.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA1MDAxXzUwMDJfMjAyNV9TMFkyOUU0TW==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00005001/2025** e o código **S0Y29E40** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.