

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p>  <p>GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO</p>
---	-------------------------------------	--	--

<p>Processo Acompanhar solicitações CERTA</p>			
<p>Versão 01/2025</p>	<p>Data de Emissão 20/08/2025</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC) Educação</p>	<p>Macroprocesso (Nome do órgão) Prestação de Serviço Especializado</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar o acompanhamento sistemático das solicitações do CERTA, garantindo atualização do status de execução, controle estatístico e alinhamento com as metas do Planejamento Estratégico da FCEE. O processo assegura que todas as demandas sejam monitoradas até a sua finalização e devidamente registradas nos painéis de gestão.

1.2 Informações Complementares

O processo tem periodicidade mensal, com atualização consolidada no último dia útil de cada mês. Utiliza como ferramentas de apoio: planilhas no drive, mural de estatísticas, quadro kanban e painel de metas do PE. A atualização é discutida em reunião de equipe para alinhamento e tomada de decisão.

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>
Alvaneve Fátima Moretto	CERTA	48- 3664-4973/ 3664-4971	fcee_cetep@santacatarina.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Equipes do CERTA, GECAE e GEPLA .

1.6 Atores Envolvidos

Pedagogia e Terapia Ocupacional.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

Planilhas no Google Drive, Quadro Kanban, Mural de estatísticas físico ou digital e Painel de Metas do PE.

1.8 Parâmetros SGPe

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

1.9 Legislação, normativas e outras referências

N/a.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Tempo médio de resposta	Número de dias entre entrada e conclusão da solicitação	Mensal
Percentual de solicitações atendidas no mês	$(\text{Solicitações atendidas} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

- CERTA – Centro de Atendimento Especializado que realiza ações de suporte pedagógico e terapêutico.
- PE – Planejamento Estratégico da FCEE.
- GECAE – Gerência de Capacitação, Articulação e Extensão.

- GEPLA - Gerência de Planejamento.
- Kanban – Ferramenta visual de gerenciamento de fluxo de trabalho.
- Drive – Repositório digital em nuvem utilizado para registro e acompanhamento das solicitações.
- Mural da Estatística – Painel físico ou digital onde são expostos dados consolidados de atendimento mensal.
- PE - Planejamento Estratégico.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no [link](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Acompanhar solicitações CERTA			
Nº	ATIVIDADE	SETOR/RESP.	DESCRIÇÃO
1	Monitorar status planilha no drive	Pedagogia e TO	Verificar periodicamente as planilhas de solicitações no drive, conferindo as pendências e andamento.
2	Parear o status de solicitação no drive e kanban	Pedagogia e TO	Atualizar as informações no quadro kanban para manter sincronia com o status registrado na planilha.
3	Retirar os post it de solicitações atendidas	Pedagogia e TO	No último dia útil do mês, remover do quadro físico os post-its referentes às solicitações já concluídas.
4	Transferir para o mural da estatística.	Pedagogia e TO	Consolidar os dados das solicitações atendidas e inserir no mural de estatísticas.
5	Alimentar as planilhas da estatística, PE e GECAE	Pedagogia e TO	Registrar as informações de atendimento nas planilhas utilizadas para acompanhamento da estatística, indicadores do PE e GECAE.
6	Atualizar o painel das metas do PE em reunião de equipe	Pedagogia e TO	Atualizar os resultados no painel do Planejamento Estratégico e apresentar em reunião de equipe.

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 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 type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input 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
Nome do requisitante	Dados sobre o tipo de deficiência
E-mail de contato	
Telefone (WhatsApp)	
Instituição de origem	

Endereço institucional	
Dados sobre o público participante (ex: estudantes, com ou sem deficiência)	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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
		Planilha de acompanhamento das solicitações	Documento compartilhado via drive contendo as solicitações recebidas, em andamento e atendidas.
		Ata da reunião de acompanhamento	Documento que registra as deliberações e atualizações do painel do PE.

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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 pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
001/2025	Sabrina Regina dos Santos	20/08/2025	Modelo EPROC de Instrução de Trabalho



Assinaturas do documento



Código para verificação: **A683E3RQ**

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

- ✓ **SABRINA REGINA DOS SANTOS** (CPF: 003.XXX.689-XX) em 20/08/2025 às 14:54:55
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:05:31 e válido até 13/07/2118 - 15:05:31.
(Assinatura do sistema)

- ✓ **ALVANEVE FÁTIMA MORETTO** (CPF: 777.XXX.009-XX) em 21/08/2025 às 08:09:35
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:15:13 e válido até 13/07/2118 - 13:15:13.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RkNFRV80MjY3XzAwMDA0MDcxXzQwNzJfMjAyNV9BNjgzRTNSUQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **FCEE 00004071/2025** e o código **A683E3RQ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.