

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

<p>Processo <b>Responder manifestações da ouvidoria</b></p>			
<p>Versão 01/2025</p>	<p>Data de Emissão 15/08/2025</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC) Relacionamento com a sociedade e governos</p>	<p>Macroprocesso (FCEE) Avaliação e Controle</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Padronizar o trâmite interno de tratativa das manifestações à ouvidoria.

### 1.2 Informações Complementares

A ouvidoria da FCEE/SC recebe e analisa as solicitações dos cidadãos através do sistema OUV. Caso a solicitação não esteja sob a competência da ouvidoria da FCEE/SC ela será encaminhada para a Ouvidoria Geral do Estado - OGE ou para a Gerência da Ouvidoria Geral do Estado - GEOUV. Estando sob a competência da FCEE/SC, é realizada a análise do conteúdo da manifestação e realizada a triagem da mesma.

Tratando-se de elogios e sugestões é encaminhado uma resposta padrão via sistema OUV para a OGE/GEOUV, bem como encaminhar para o setor/servidor citado na manifestação.

Quando tratar-se de denúncias/reclamações/solicitações, é definido o(os) responsável(eis) por responder a manifestação, registra-se no painel gerencial da Ouvidoria da FCEE. Após é definido o responsável por responder a manifestação e realiza-se o encaminhamento por email. O responsável em responder a manifestação possui prazo máximo de até 15 dias para coleta de subsídios e encaminha novamente para a ouvidoria. A ouvidoria analisa, caso necessário solicita esclarecimentos, estando de acordo, redige a resposta nos padrões da CGE, anexa a resposta em PDF via sistema OUV e registra o tratamento no painel gerencial da Ouvidoria da FCEE. Em seguida encaminha a decisão administrativa final para OGE/GEOUV, via sistema OUV. A Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina – CGE recebe e analisa essa decisão administrativa final. Se estiver em desconformidade com a lei 13.460/2017, devolve-se para a ouvidoria da FCEE/SC, solicitando esclarecimentos.

### 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>
Assessora de Gabinete	GABp	48 36644940	fcee_gabp@santacatarina.sc.gov.br

### 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Manifestantes, Controle Interno, Presidência da FCEE e OGE/GEOUV.

### 1.6 Atores Envolvidos

Ouvidoria da FCEE e respondentes.

### 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

Sistema OUV e Sistema SGPe.

### 1.8 Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
1409	Denúncia de Ouvidoria	1	Processo sobre Denúncia de Ouvidoria	Denúncia de ouvidoria

### 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- DECRETO Nº 1.933, DE 18 DE MAIO DE 2022 (*Dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual*).
- ORIENTAÇÃO TÉCNICA CGE Nº 01/2020 (*Orienta os órgãos da Administração Pública Direta do Poder Executivo e as entidades da Administração Pública Estadual Indireta no tratamento das manifestações de Ouvidoria, de acordo com a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 12.527/2011*).
- LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (*Lei Geral de Proteção de Dados*).
- Lei 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 (*Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*).
- Manual do Usuário - Sistema Integrado de Ouvidorias - Versão 2.0.

### 1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Por manifestação respondida	(Número de manifestações respondidas no prazo / Total de	mensal

### 1.11 Definições

- Controladoria Geral do Estado - CGE;
- Fundação Catarinense de Educação Especial - FCEE;
- Gabinete da Presidência da FCEE - GABp;
- Gerência da Ouvidoria Geral do Estado – GEOUV;
- Ouvidoria Geral do Estado - OGE;
- Ouvidoria FCEE - OUV/FCEE
- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - SGPe
- Sistema Eletrônico de Ouvidoria - OUV

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

## 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Responder manifestações da ouvidoria			
Nº	ATIVIDADE	SETOR/RESP.	DESCRIÇÃO
1	Acessar o sistema OUV	OUV/FCEE	<p>É recebido um aviso sobre o recebimento de manifestação através do email da ouvidoria da FCEE.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acessar o link do sistema OUV, recebido no email;</li><li>2. Logar com email e senha o sistema da OUV;</li><li>3. Clicar em encaminhamentos recebidos;</li><li>4. Procurar o número da manifestação recebida no email e selecionar.</li></ol>
2	Verificar se é de competência da FCEE	OUV/FCEE	<p>Avaliar o conteúdo da manifestação à luz dos critérios definidos pela FCEE quanto à sua competência institucional (ex.: área temática, atribuições legais e regimentais).</p> <p>Se for competência da FCEE <b>seguir para atividade 3.</b></p> <p>Se não for competência da FCEE <b>seguir para atividade 19.</b></p>
3	Verificar se está dentro do prazo estabelecido para resposta	OUV/FCEE	<ul style="list-style-type: none"><li>● Verificar a data de registro da manifestação no sistema OUV;</li><li>● Considerar o prazo de 30 (trinta) dias corridos a partir do registro, conforme Art. 33 do Decreto nº 1.933/2022.</li></ul> <p>Se a manifestação está dentro do prazo de resposta seguir para <b>atividade 4.</b></p> <p>Se a manifestação está fora do prazo de resposta seguir para <b>atividade 23.</b></p>
4	Verificar a classificação da natureza	OUV/FCEE	<p>Ao receber uma manifestação, é fundamental categorizá-la corretamente.</p> <p>Demais manifestações seguir para <b>atividade 5.</b></p> <p>Em caso de denúncia seguir para <b>atividade 22.</b></p>
5	Registrar no painel gerencial da OUV/FCEE	OUV/FCEE	<ol style="list-style-type: none"><li>1. O objetivo é manter um registro atualizado e organizado das atividades realizadas, permitindo um</li></ol>

			<p>acompanhamento eficaz do progresso das demandas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ao registrar no painel gerencial da OUV/FCEE, certifique-se de incluir as informações relevantes sobre a manifestação ou processo, como data de recebimento, status atual, encaminhamentos realizados e demais ações executadas.</li> <li>3. Este painel é compartilhado com a presidência, controle interno e equipe de respondentes às manifestações.</li> </ol>
6	Verificar o responsável por responder a manifestação	OUV/FCEE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar o setor ou servidor responsável pelo tratamento da demanda.</li> <li>2. Acessar o link do sistema OUV, recebido no email;</li> <li>3. Logar com email e senha o sistema da OUV;</li> <li>4. Clicar em encaminhamentos recebidos;</li> <li>5. Procurar o número da manifestação recebida no email e selecionar;</li> <li>6. No canto superior direito para gerar o PDF;</li> <li>7. Renomear o PDF, com o número da manifestação e assunto;</li> <li>8. Se houverem dados sensíveis devem ser tarjados antes de encaminhar para o respondente.</li> </ol>
7	Baixar o documento do sistema OUV	OUV/FCEE	Baixar o PDF da manifestação do sistema OUV para enviar por email ao respondente.
8	Encaminhar por email	OUV/FCEE	Encaminhar para o responsável por responder a manifestação
9	Receber a demanda	Respondente	Analisar a manifestação
10	Elaborar a resposta	Respondente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ao elaborar as respostas, assegure-se de seguir os modelos ou padrões de resposta estabelecidos.</li> <li>2. Transmita agradecimento, reconhecimento ou feedback apropriado ao manifestante, mantendo um tom cortês e profissional.</li> <li>3. Certifique-se de que as respostas estejam alinhadas com as políticas e diretrizes da FCEE, proporcionando um retorno satisfatório ao manifestante.</li> </ol>

11	Encaminhar a resposta	Respondente	Encaminhar a resposta por email
12	Receber a resposta	OUV/FCEE	Receber a resposta por email
13	Gerar o PDF da resposta	OUV/FCEE	O formato PDF é ideal para compartilhar documentos, pois preserva a formatação e a aparência, independentemente da plataforma ou sistema operacional.
14	Anexar resposta PDF/ Sistema OUV	OUV/FCEE	Nesta etapa, a resposta elaborada conforme os procedimentos é anexada ao Sistema de Ouvidorias (SISTEMA OUV) em formato de arquivo PDF
15	Finalizar no painel gerencial a tratativa de ouvidoria	OUV/FCEE	Registrar o tratamento da manifestação no painel OUV/FCEE. Este registro serve para documentar e acompanhar o andamento e a conclusão do tratamento da manifestação.
16	Encaminhar para GEOUV	OUV/FCEE	Encaminhar a Decisão Administrativa Final à Ouvidoria Geral do Estado (OGE) ou à Gerência de Ouvidoria (GEOUV), que representa o posicionamento oficial do órgão ou entidade em resposta à manifestação.
17	Receber solicitação de adequação	OUV/FCEE	Receber a solicitação e retornar para <b>Atividade 7</b> .
18	Buscar informações complementares se necessário	OUV/FCEE	1. Se for necessário para justificar a resposta buscar os responsáveis técnicos designados da FCEE para fornecer as informações.
19	Elaborar uma devolutiva	OUV/FCEE	2. A devolução do processo deve ser acompanhada de uma explicação clara e detalhada dos motivos pelos quais a demanda está sendo devolvida. 3. Certifique-se de comunicar de maneira formal e cordial à OGE/GEOUV sobre a não competência da FCEE para tratar a solicitação.
20	Enviar devolutiva para OGE/GEOUV via sistema	OUV/FCEE	Tramitar o processo para OGE/GEOUV
21	Solicitar ampliação do prazo para resposta	OUV/FCEE	1. Ao solicitar a ampliação do prazo, forneça uma explicação clara e detalhada dos motivos que justificam a necessidade de prorrogação.

22	Receber devolutiva de ampliação do prazo	OUV/FCEE	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verificar se o prazo foi estendido e se existem novas diretrizes ou condições a serem seguidas.</li> <li>3. Com base na resposta, ajuste o cronograma de trabalho conforme necessário para garantir o cumprimento das exigências estabelecidas.</li> <li>4. Retorne para <b>Atividade 4.</b></li> </ol>
23	Responder denúncia da OUV	OUV/FCEE	Dar continuidade através do subprocesso de responder denúncia da ouvidoria

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

Fonte: LGPD

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

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	x
Execução de políticas públicas	x
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:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Nome	
Endereço de email	

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:

Typo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

#### 5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (seguindo 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>
01/2025	Sabrina Regina dos Santos	15/08/2025	Modelo EPROC de Instrução de Trabalho



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **NU8Y449B**

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

- ✓ **SABRINA REGINA DOS SANTOS** (CPF: 003.XXX.689-XX) em 08/09/2025 às 11:24:47  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:05:31 e válido até 13/07/2118 - 15:05:31.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **MARIA ANGELICA MACHADO** (CPF: 468.XXX.709-XX) em 08/09/2025 às 13:08:18  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:40:28 e válido até 13/07/2118 - 14:40:28.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **JEANE RAUH PROBST LEITE** (CPF: 020.XXX.369-XX) em 08/09/2025 às 14:27:08  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:08:14 e válido até 13/07/2118 - 14:08:14.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RkNFRV80MjY3XzAwMDA0NjI0XzQ2MjRfMjAyNF90VThZNDQ5Qg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **FCEE 00004624/2024** e o código **NU8Y449B** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.