	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação **Eproc-SC** Escritório de Gestão e Desburocratização Processos	Execução **SES** Secretaria de Estado da Saúde

Processo **Realizar orientações básicas aos acompanhantes de pacientes do HGCR**			
Versão 02/2026	**Data de Emissão** 21/10/2026	**Macroprocesso (Governo de SC)** Saúde	**Macroprocesso (SES)** n/a

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Orientar os acompanhantes dos pacientes, quanto às normas e rotinas do Hospital Governador Celso Ramos (HGCR).

1.2 Informações Complementares

O processo será realizado semanalmente nas unidades de internação do HGCR.

1.3 Características do Processo

1.3.1 Tipo de Processo:

☐ Processo Gerencial ☐ Processo Finalístico x Processo Suporte

1.3.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial x Intersetorial ☐ Intragovernamental ☐ Interinstitucional

1.4 Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Coordenador(a)	Qualidade e Projetos	3664-4550	escritoriodequalidadehgc@saude.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Unidades de internação

1.6 Atores Envolvidos

Gerência administrativa.

Gerência de enfermagem.

Pág. 01 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

Escritório de Qualidade e Projetos.

Coordenadores dos setores.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.7.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

x SGPe ☐ Híbrido (SGPE + outros) ☐ Somente em outro sistema

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		Assunto		Controle de acesso (sigilo)
10	Comunicação Eletrônica sobre Ata de Reunião	103	Ata de Reunião	Público

1.9 Legislação, normativas e outras referências

Lei Federal Nº 15.126/2025

Política Nacional de Humanização (2003)

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Número de acompanhantes orientados	Unidade	Semestral

1.11 Definições

OBA - Orientações básicas aos acompanhantes

Pág. 02 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link

Pág. 03 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Diante da necessidade em orientar os acompanhantes

Escritório de Qualidade e Projetos

1. **Organizar materiais necessários**
   - Folder
   - Lista de presença
2. **Ir em todas as Unidades de Internação**

   Atividade realizada semanalmente às sextas-feiras.
3. **Realizar orientação e distribuição do material informativo**
4. **Realizar escuta ativa dos acompanhantes**

   4.1 Se elogios, sugestões ou sem manifestações, o processo segue para o número 5.

   4.2 Se reclamações, o processo segue para o número 8.
5. **Elaborar a Ata da reunião do OBA**

   5.1 Se elogios, processo segue para o número 6.

   5.2 Se sugestões e sem manifestações, segue para o número 11.
6. **Publicizar os elogios recebidos ao setor de competência**

   Após essa atividade, o processo segue para o número 11.
7. **Mediar para a resolução do problema**

   A próxima atividade só acontecerá após a tomada de ação para a resolução do problema.
8. **Checar com o setor de competência se reclamação foi resolvida**

   8.1 Se não resolvido, o processo segue para o número 10.

   8.2 Se resolvido, o processo segue para o número 11.
9. **Orientar o acompanhante para buscar a Ouvidoria**

   Após essa atividade, os acompanhantes estarão orientados e o processo estará encerrado.
10. **Elaborar o relatório de não conformidades**
11. **Adicionar a Ata ou Relatório no SGPe**

    O processo é aberto anualmente pelo setor de Qualidade e Projetos.
12. **Assinar o relatório via SGPE**
13. **Solicitar assinaturas das partes interessadas**

    Após a assinatura das partes interessadas, os acompanhantes estarão orientados e o processo estará encerrado.

Pág. 04 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 O processo manuseia Dados Pessoais? (Ex: Nome, CPF, RG, Endereço, E-mail de pessoa física)?

x Sim ☐ Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo de negócio?

☐ Sim (preencha a tabela abaixo) x Não

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 Manuseia Dados Pessoais Sensíveis? (Ex: Dados de saúde, biometria, filiação sindical,religião)

☐ Sim (preencha a tabela abaixo) x 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 Os dados são coletados com consentimento do(s) titular(es)?

☐ Sim x Não, preencha a tabela abaixo

Base Legal LGPD	Seleção
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	☐
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

Pág. 05 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

4.6 Quais são os Dados:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Nome de acompanhante do paciente	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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 x Não

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Os documentos do processo são produzidos no Setor ou recebidos/custodiados no setor?

x Produzido no Setor ☐ Existe documento recebido(fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	**Tipo de documento**	**Código PCD**	**Descritor**
143	Cópia de documento	N/A	Folder com orientações básicas aos acompanhantes
143	Cópia de documento	N/A	Lista de frequência de realização do OBA
30	Ata	N/A	Ata com a descrição do OBA
15	Relatórios	N/A	Relatório de não conformidade

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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

x 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?

x Sim ☐ Não

6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

☐ Sim x 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 x Não estão previstos

6.4 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

Pág. 06 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	**Tipo de Documento**	**Código PCD**	**Descritor**	**Corrente**	**Intermediário**	**Destinação (eliminação ou guarda permanente)**
143	Cópia de documento	N/A	Folder com orientações básicas aos acompanhantes	N/A	N/A	N/A
143	Cópia de documento	N/A	Lista de frequência de realização do OBA	N/A	N/A	N/A
30	Ata	N/A	Ata com a descrição do OBA	N/A	N/A	N/A
15	Relatórios	N/A	Relatório de não conformidade	N/A	N/A	N/A
Total		**4**	**Temporalidade total do processo: N/A**			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

Pág. 07 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Ivana Fantini Costa[1] Joana Schaefer Muller[1] João Carlos Soares Cardoso[1]	09/07/2026	Primeira versão da Instrução de Trabalho
02/2026	Valdenise Sousa Cordeiro[2]	21/10/2026	Atualização do link do diagrama

[1]HGCR / [2]Especialista

Pág. 08 de 08 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo SES 00177993/2026 e o código 4XPB12W9.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **4XPB12W9**

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

IVANA FANTINI em 03/11/2026 às 10:18:44
Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/06/2021 - 13:20:34 e válido até 07/06/2121 - 13:20:34.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VTXzcwNTlfMDAxNzc5OTNfMTc5MzcyXzIwMjZfNFhQQjEyVzk= ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SES 00177993/2026** e o código **4XPB12W9** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.