

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação EPROC	Execução SES SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
---	-----------------------------------	---------------------------------	--

Processo Realizar orientações básicas aos acompanhantes de pacientes do HGCR			
Versão 01/2026	Data de Emissão 09/07/2026	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 ☒ Processo Suporte

1.3.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial ☒ Intersetorial ☐ Intragovernamental ☐ Interinstitucional

1.4 Responsável

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

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Unidades de internação

1.6 Atores Envolvidos

Gerência administrativa.

Gerência de enfermagem.

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?

☒ 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

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

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.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo de Negócio?

☒ Sim ☐ Não

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

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	☐
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:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Nome de acompanhante do paciente	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo de negócio?

☐ 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 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)?

☒ 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 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:

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.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Ivana Fantini Costa Joana Schaefer Muller João Carlos Soares Cardoso	09/07/2026	Primeira versão da Instrução de Trabalho



Assinaturas do documento



Código para verificação: **K8N00UR7**

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



IVANA FANTINI em 16/07/2026 às 08:17:30

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/U0VtXzcwNTIfMDAxNzc5OTNfMTc5MzcyXzlwMjZfSzhOMDBVUjc=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00177993/2026** e o código **K8N00UR7** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.