

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação 	Execução 
---	-------------------------------------	--	---

Processo Receber e encaminhar demandas da Ouvidoria Geral do Estado			
Versão 01/2026	Data de Emissão 06/02/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Infraestrutura e Urbanismo	Macroprocesso (SIE) Gestão de Conformidade

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Assegurar o recebimento, análise e resposta às demandas encaminhadas pela Ouvidoria, garantindo informações confiáveis e o atendimento adequado às solicitações institucionais.

1.2 Informações Complementares

A Ouvidoria Geral do Estado é a instância de controle e participação social responsável por receber e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços públicos estaduais. Ela funciona como um canal de comunicação entre o cidadão e o governo, com o objetivo de garantir o acesso à informação, a transparência e o controle social sobre as ações do poder público.

As solicitações da Ouvidoria também podem ser recebidas pelo Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC). O e-SIC é o canal oficial para pedir informações públicas, garantindo que qualquer cidadão possa exercer seu direito de saber o que o governo está fazendo, de forma eletrônica e transparente.

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>
Ouvidora	CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria	(48) 366-49108	ouvidoria@sie.sc.gov.br
Coordenadora	CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria	(48) 366-49108	ouvidoria@sie.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- SIE - Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade;
- Sociedade catarinense.

1.6 Atores Envolvidos

- CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria;
- Setores da SIE;
- GABS - Gabinete do Secretário.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1. Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - SGPE;
2. E-mail institucional;
3. Portal da Ouvidoria Geral do Estado - OGE;
4. Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão - e-SIC.

1.8 Parâmetros SGPE

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

--	--	--	--	--

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Constituição Federal - CF/1988;
- Lei Federal nº 13.460/2017: Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Decreto Estadual nº 1.048/2012: Regulamenta o acesso à informação e a classificação de informações sob restrição de acesso no Poder Executivo;
- Art. 32 da Lei Federal nº 12.527/2011;
- Decreto Estadual nº 1.933/2022: Dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise

1.11 Definições

- CGE - Controladoria Geral do Estado;
- e-SIC - Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão
- OGE - Ouvidoria Geral do Estado;
- SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Recebida demanda da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina

SIE/CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - Ouvidoria

1. Receber demanda (e-mail)

A responsável pelo processo irá receber a demanda, pelo sistema da Ouvidoria Geral do Estado ou através do e-mail da Ouvidoria 'ouvidoria@sie.sc.gov.br', para dar continuidade no atendimento à solicitação.

Observação: Os tipos de demandas que podem ser recebidas na Ouvidoria Geral do Estado são: denúncia, solicitação, sugestão, elogio, e reclamação.

2. Analisar demanda (OGE)

A demanda recebida será analisada a fim de encaminhar ao responsável pelo atendimento da mesma.

*O processo pode seguir um dos dois caminhos, para a **Atividade 4 - Encaminhar para o setor competente (e-mail)** ou para a **Atividade 3 - Autuar processo de denúncia (SGPE)**.*

Se, denúncia

3. Autuar processo de denúncia (SGPE)

O Controle Interno irá autuar um processo SGPE referente a denúncia. Desta forma, o processo será encaminhado ao Gabinete do Secretário que irá analisar a demanda e tomar as devidas providências referente a tratativa de denúncia da Ouvidoria.

4. Encaminhar processo (SGPE)

O processo será encaminhado ao Gabinete do Secretário via SGPE a fim de ser analisado e tomadas as devidas providências.

*O processo avança para a **atividade 21 - Analisar demanda para tomada de decisão (SGPE)***

Se, demais casos

5. Encaminhar para setor competente (e-mail)

Após a análise da demanda recebida, deverá ser encaminhado um e-mail ao responsável, conforme o assunto tratado. Na mensagem, devem constar as informações sobre a reivindicação, o nome do município do fato ocorrido e, se houver, os anexos encaminhados.

É imprescindível o atendimento aos rigorosos prazos estabelecidos pela Ouvidoria quanto às respostas às demandas.

*O processo avança para a **atividade 6 - Receber a demanda da Ouvidoria (e-mail)***

SIE/Setor competente

6. Receber demanda da Ouvidoria (e-mail)

O setor competente irá receber a demanda encaminhada por e-mail pela Ouvidoria.



Prazo de resposta informado

7. Elaborar a resposta

O setor competente irá tratar a demanda que foi encaminhada por e-mail pela Ouvidoria.

8. Encaminhar a resposta (e-mail)

Após a elaboração da resposta, a mesma deve ser encaminhada por e-mail à Ouvidoria a fim de que seja enviada ao demandante.

*O processo avança para a **atividade 9 - Receber resposta do setor competente***

SIE/CIUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - Ouvidoria

9. Receber resposta do setor competente (e-mail)

A Ouvidoria irá receber a resposta da solicitação por e-mail.

10. Pesquisar demanda (OGE)

A Ouvidoria, que é responsável por realizar a mediação entre a SIE e a OGE, deve acessar o sistema da Ouvidoria Geral do Estado, e localizar a demanda a ser respondida.

11. Enviar resposta (OGE)

Ao localizar a demanda, devem ser preenchidos os campos com base na resposta recebida do setor competente.



Resposta encaminhada ao demandante

Se, resposta satisfatória para a OGE



Resultado do processo: Demanda da ouvidoria atendida.

Se, resposta não satisfatória para a OGE

12. Receber notificação sobre nova solicitação (e-mail)

Após ser constatado que a resposta não atendeu às expectativas do demandante, ele irá enviar uma nova solicitação, pelo sistema da Ouvidoria, que será respondida. Portanto, o procedimento padrão é utilizar o próprio sistema onde a manifestação original foi registrada.



Recebida nova solicitação de ouvidoria do demandante (OGE)

13. Analisar demanda (OGE)

A nova demanda recebida no sistema da Ouvidoria Geral do Estado deve ser analisada a fim de dar continuidade ao andamento do fluxo das atividades.

*O processo pode seguir um dos dois caminhos: **atividade 14 - Encaminhar para nova análise do setor competente (e-mail)** ou para a **atividade 15 - Autuar processo do recurso recebido (SGPE)***

Se, réplica

14. Encaminhar para nova análise do setor competente (e-mail)

A réplica tem como objetivo adicionar informações, contestar fatos ou pedir esclarecimentos. Desta forma, a solicitação será encaminhada para uma nova análise do setor competente.

*O processo segue para a **atividade 9 - Receber resposta do setor competente (e-mail)***

Se, recurso

15. Autuar processo do recurso recebido (SGPE)

Logado no SGPE, cadastrar processo:

- Preencher os seguintes campos padrão:
 - Assunto: Recurso
 - Classe: Recurso
 - Setor de competência: SIE/CIOUV;
 - Interessado: CPF do superior que assinará o processo;
 - Detalhamento do assunto: Descrição do objetivo do processo
 - Controle de acesso: Público.

16. Encaminhar solicitação ao setor competente para resposta (SGPE)

Logado no SGPE, clicar na aba “Processo”> “Ações”> “Encaminhar” e preencher os campos solicitados.



Encaminhado processo do recurso

17. Receber resposta do setor competente (SGPE)

A Ouvidoria irá receber o processo SGPE com a resposta sobre o recurso. O recurso tem como objetivo contestar formalmente uma decisão ou resultado insatisfatório.



Recebida resposta com a assinatura do responsável pelo setor

18. Solicitar assinatura GABS (SGPE)

No processo SGPE, deve selecionar a peça e solicitar as assinaturas:

- Do (cargo e setor) no (nome do documento)
- Do (cargo e setor) no (nome do documento)



Assinado pelo Secretário

As atividades 19 - Encaminhar processo à OGE (e-mail) e 20 - Preencher resposta do setor competente (OGE) são realizadas paralelamente.

19. Encaminhar resposta à OGE (e-mail)

A resposta do setor competente do recurso deve ser convertida em pdf e enviada por e-mail.



Resposta enviada

20. Preencher resposta do setor competente (OGE)

A resposta deve ser preenchida no sistema da Ouvidoria Geral do Estado, conforme a resposta recebida.



Resultado do processo: Demanda da ouvidoria atendida.

SIE/GABS - Gabinete do Secretário

21. Analisar demanda para tomada de decisão (SGPE)

O secretário irá analisar a denúncia a fim de tomar providências.

22. Encaminhar despacho solicitando providências (SGPE)

Será elaborado um despacho solicitando providências via SGPE.



Assinado pelo Secretário.

SIE/CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - Ouvidoria

23. Receber processo da denúncia com a decisão do Secretário (SGPE)

A Ouvidoria irá receber o processo SGPE com o despacho informando a decisão tomada pelo Secretário quanto às providências a serem realizadas devido a denúncia.

24. Encaminhar resposta ao demandante (OGE)

Ao tomar conhecimento sobre a resposta do Secretário, a Ouvidoria irá encaminhar uma resposta ao demandante via sistema OGE.



Resultado do processo: Resposta enviada ao demandante e solicitada às providências pelo Secretário.

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	☒
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
Identidade, CPF, endereço, telefone, e-mail,	

placa de veículo, chassi, assinaturas manuais etc	
---	--

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

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>
01/2026	Analista de processo: Thaís Castilho de Andrade Revisão: Loreni Oliveira e Maureen Olsen	06/02/2026	Mapeamento do processo Receber e encaminhar demandas da Ouvidoria Geral do Estado V01



Assinaturas do documento



Código para verificação: **9E2E37UX**

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



LORENI DE FATIMA DE OLIVEIRA (CPF: 250.XXX.619-XX) em 06/02/2026 às 16:03:16

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:33:24 e válido até 13/07/2118 - 14:33:24.

(Assinatura do sistema)



MAUREEN ALBINA GONÇALVES OLSEN (CPF: 892.XXX.989-XX) em 06/02/2026 às 16:12:30

Emitido por: "SGP-e", emitido em 31/01/2023 - 16:47:44 e válido até 31/01/2123 - 16:47:44.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwMDM4MTVfMzgxNV8yMDI2XzIzIFMkUzN1VY> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00003815/2026** e o código **9E2E37UX** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.