

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

Processo Atender demandas de Ouvidoria da SES, presencial.			
Versão 01/2026	Data de Emissão 04/03/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Relacionamento com sociedade e governos	Macroprocesso (SES) N/A

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender, registrar e encaminhar as demandas de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina recebidas de forma presencial, garantindo acolhimento adequado, transparência no tratamento das manifestações e melhoria contínua na prestação dos serviços ao cidadão.

1.2 Informações Complementares

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)	CIOUV	48 3664-9020	admouvidoria@saude.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Elaboração: Marilda Xavier do Nascimento, Valdenise Sousa Cordeiro e Marcelo Barros
Suporte Eproc/SC: Inara Antunes Vieira Willerdig

Página 1 de 12

- Cidadãos;
- Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV (SES);
- Gabinete do Secretário - GABS/SES;
- Governo do Estado de Santa Catarina;
- Ministério da Saúde;
- Ouvidoria-Geral do Estado - OGE/CGE;
- Pessoas jurídicas.
- Secretaria de Estado da Saúde - SES;

1.6 Atores Envolvidos

- Atendentes e Técnicos da Ouvidoria

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

1.7.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal (fluxo do processo)	Sistemas auxiliares
OuvidorSUS	

1.8 Parâmetros SGPe - n/a

1.9 Legislação, normativas e outras referências

Leis, Normativas e Referências	Disponível em:
Lei Federal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Lei Federal nº 13.460/2017
Portaria nº 1522/2025 - Regulamenta a atividade interna da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.	-
Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados	LGPD
Decreto nº 1933/2022 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.	Decreto nº 1.933/2022
Informação 02/2025/SES/CIOUV/OUV	-
Lei nº 15.263/2025 - Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.	Lei Federal nº 15.263/2025

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Percentual de resposta aos pedidos de acesso à informação de acordo com o prazo legal (20 dias)	Porcentagem	Quadrimestral

1.11 Definições

2.DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3.RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

O processo se inicia com o recebimento da manifestação presencialmente do cidadão

TÉCNICO OU ATENDENTE OUVIDORIA

1. Realizar atendimento, escuta e acolhimento do cidadão-paciente;
2. Identificar se a competência é da ouvidoria

Se “Não é da Ouvidoria”:

3. Orientar cidadão a buscar ouvidoria municipal;
4. Registrar como atendimento simples;
 - Se a dificuldade for esclarecida no atendimento (ex: dúvidas sobre fila de espera ou questões municipais), é registrado apenas um atendimento;
 - Se o assunto for de competência 100% municipal (especialmente em municípios com mais de 50.000 habitantes), a ouvidoria pode orientar o cidadão a procurar a ouvidoria municipal;

 **Resultado do processo:** Atendimento encerrado

Se “É da Ouvidoria”:

5. Solicitar dados pessoais do cidadão-paciente:
 - Nome;
 - CPF;
 - Cartão Nacional do SUS;
 - Nome da mãe;
 - Data de nascimento;
 - email;

Observação: É possível abrir a demanda mesmo que apenas o CPF seja fornecido;

6. Registrar manifestação no OuvidorSUS, conforme classificação;

Atendente ou técnico registram dados pessoais: Cartão Nacional do SUS, CPF, Nome completo, nome da mãe e endereço, a demanda pode ser aberta mesmo que o cidadão não forneça todos os dados.

A demanda pode ser aberta mesmo que o cidadão não forneça todos os dados.

As classificações da demanda incluem:

- Sugestão

- Comunicação de irregularidade
- Solicitação
- Reclamação
- Informação
- Denúncia
- Elogio

7. Gerar protocolo e chave de acesso no sistema OuvidorSUS (atividade automatizada);

É gerado, automaticamente pelo sistema, um número de protocolo com chave de acesso. Assim que o registro da manifestação é realizado no sistema, é enviado um email contendo o link, chave de acesso e protocolo para o reclamante.;

Nesse momento, o sistema também realiza, automaticamente e aleatoriamente, a pulverização da demanda para os técnicos darem sequência aos trâmites.

8. Pulverizar a demanda aleatoriamente aos outros técnicos (atividade automatizada);

9. Realizar tratamento da demanda(resumo do teor)

No sistema OuvidorSUS, o perfil técnico é responsável por fazer a tipificação da demanda. A tipificação atua como um resumo do teor da demanda, sendo uma "árvore" bem grande de opções.

Exemplos de tipificação incluem 5 grandes grupos (Vide Manual de Tipificação do SUS):

- Assistência saúde;
- Gestão;
- Controle Social;
- Não pertinentes;
- Vigilância em Saúde;

Demanda vs. Manifestação: embora muitas ouvidorias não façam essa diferenciação e usem os termos como iguais, na prática:

- Manifestação é o que o cidadão está dizendo e que ainda será analisado;
- Demanda geralmente é quando já foi gerado um protocolo;

Tratamento: tipificação, reclassificação e novo teor => A reclassificação vai acontecer quando a demanda foi classificada incorretamente;

10. Encaminhar demanda para área competente conforme assunto via OuvidorSUS;

Subredes: Demandas de solicitação, sugestão e outras reclamações (de hospitais ou da secretaria, como folha de pagamento - DIGP) são enviadas para as subredes (setores da secretaria que possuem acesso ao sistema OuvidorSUS). Também podem receber denúncias quando não é citado nomes de funcionários.

COGER: Denúncias e reclamações que envolvem funcionários (ex: discussão, atraso, plantão, dano grave ao paciente ou à estrutura) são enviadas à COGER

DIAS (Auditoria): Denúncias e reclamações sobre valores financeiros mal empregados ou repasses mal utilizados são enviadas à DIAS (Auditoria do SUS no estado, anteriormente chamada DAUD)

Municípios via Regional: Demandas para municípios que não são "nível um" (não têm ouvidoria institucionalizada) são enviadas para a Regional de Saúde via sistema SUS. A Regional, por sua vez, encaminha por e-mail ao município.

Quando o encaminhamento é feito para município nível 1 (via OuvidorSUS), o fluxo se encerra, pois toda a tratativa é feita pela ouvidoria do município.

Quando o encaminhamento é 100% municipal, realiza-se o trato de municípios que é considerado uma resposta para o cidadão.

Se “Municipal nível 1”:

Após a demanda ser encaminhada para o Município, o atendimento é encerrado.

 **Resultado do processo:** Atendimento encerrado.

Se “Gestão Municipal e Municípios com mais de 50 mil habitantes”:

11. Realizar trato de municípios;

 **Resultado do processo:** Demanda Atendida.

Se “Municipal com menos de 50 mil habitantes”:

12. Encaminhar demanda para a Regional de Saúde;

REGIONAL DE SAÚDE

13. Entrar em contato com o Município solicitando resposta;

14. Após recebimento da resposta do Município, enviar resposta para a Ouvidoria Via OuvidorSUS;

TÉCNICO OU ATENDENTE OUVIDORIA

 **Processo avança para a Atividade 17. Analisar Resposta** e segue o fluxo até a demanda ser atendida.

Se “Demanda for de tramitação Estadual”:

15. Controlar prazo de resposta(mensal);

Prazo é de 30 dias prorrogável por mais 30;

Se “Não houver resposta ”:

16. Realizar cobrança à área competente;

Contato pode ser ligação, e-mail ou SGPe conforme o caso;

Após o recebimento da resposta e Se “Resposta recebida dentro do prazo”:

17. Analisar resposta;

18. Tratar resposta conforme necessidade;

Limpeza da Demanda (Tratamento da Resposta): O técnico realiza a "limpeza de demanda", verificando se a resposta devolvida contém dados pessoais do denunciante ou de terceiros (médico, faxineiro, etc.) que não foram informados no teor da demanda inicial, em conformidade com a LGPD. É verificada a ausência de palavras de baixo calão, acusações de injúria, ou afirmações de que o cidadão está mentindo. O técnico utiliza o documento interno "Informação 02" como referência para esclarecer como as respostas devem ser formatadas e o que não pode constar.

Se “Resposta em não conformidade”:

19. Devolver para área responsável solicitando ajuste, via OuvidorSUS;

Após resposta recebida:

 **Processo retorna para Atividade “15. Analisar resposta”** e segue o fluxo até a demanda ser atendida.

Se “Resposta em conformidade”:

20. Responder demanda conforme necessidade;

- Quando a denúncia é anônima, não há resposta para ninguém.

- Quando a denúncia for identificada, envie a resposta por email ou carta.
- O cidadão pode recorrer à resposta (dentro de 30 dias). Se ele não recorrer dentro do prazo, a demanda é arquivada.
- Caso a demanda seja recorrida, retorna para quem respondeu a demanda.

21. Monitorar se a demanda será recorrida ou não.

O prazo para o cidadão/reclamante entrar com recurso é de até 30 dias.

Se “Demanda recorrida”:

22. Enviar para setor responsável

Após o recebimento da resposta:

 **Processo retorna para Atividade “15. Analisar resposta”** e segue o fluxo até a demanda ser atendida.

 **Resultado do processo:** Demanda Atendida.

Se “Demanda não recorrida”:

 **Resultado do processo:** Demanda Atendida.

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 Existem dados pessoais 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	Não há dados pessoais sensíveis no cadastro da demanda, porém podem surgir no teor da demanda.
CPF	
Endereço	
E-mail	
Data nascimento	
Podem surgir outros no teor de demanda	

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

4.7 Dados são anonimizados no processo?

☒ Sim (na resposta para OGE) ☒ Não (tramitações internas da SES)

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
N/A	N/A	Espelho da demanda	Espelho da demanda
	N/A	Anexos	Documentos, comprovantes, parecer, e outros.

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)
		01.01.01.03.05.003	Relatório sobre Ouvidoria	5 anos	15 anos	Guarda Permanente
Total		1	Temporalidade total do processo: 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	Valdenise Sousa Cordeiro ¹ Marilda Xavier do Nascimento ¹ Marcelo Daniel Barros ¹ Rita de Cácia Pereira ² Waldineya Moraes de Azevedo ²	04/03/2026	Primeira versão do mapeamento do processo Atender demandas de Ouvidoria da SES, presencial

¹ Especialista em Gestão de Processos EPROC

² Servidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **TJ47V5U0**

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

- ✓ **RITA DE CÁCIA PEREIRA** (CPF: 591.XXX.579-XX) em 05/03/2026 às 15:42:21
Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/01/2020 - 16:03:12 e válido até 08/01/2120 - 16:03:12.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **WALDINEYA MOARES DE AZEVEDO** (CPF: 646.XXX.372-XX) em 05/03/2026 às 15:48:27
Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/10/2020 - 17:24:48 e válido até 02/10/2120 - 17:24:48.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **JOÃO EDUARDO DESCHAMPS GANZO FERNANDEZ** (CPF: 119.XXX.579-XX) em 05/03/2026 às 15:50:41
Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/12/2024 - 13:49:31 e válido até 02/12/2124 - 13:49:31.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **LILIAN ALMEIDA** em 06/03/2026 às 13:40:33
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/11/2025 - 14:27:04 e válido até 17/11/2125 - 14:27:04.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAwNDE1MjNfNDE4MjdfMjAyNI9USjQ3VjVVMMA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00041523/2026** e o código **TJ47V5U0** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.