

	<h2>Instrução de Trabalho - IT</h2>	<p>Execução</p>  <p>CEASA / SC</p>
---	-------------------------------------	---

<p>Processo</p> <p><b>Tramitar internamente demanda da ouvidoria</b></p>			
<p>Versão</p> <p>01/2023</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>24/05/2023</p>	<p>Macroprocesso</p> <p>Ouvidoria</p>	<p>Macroprocesso (nome do órgão)</p> <p>CEASA/SC</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### Descrição do processo

A ouvidoria do CEASA/SC recebe e analisa a solicitação do cidadão via sistema OUV. Caso não seja de competência da ouvidoria do CEASA/SC devolve-se a solicitação para Ouvidoria Geral do Estado – OGE ou Gerência da Ouvidoria Geral do Estado – GEOUV. Caso seja de competência do CEASA/SC, cria-se o processo via SGPe, registra-se no painel gerencial do controle interno, tarja-se os dados de pessoas sensíveis (caso cidadão identificado) e solicita-se os subsídios para elaboração de resposta. O setor relacionado a demanda da solicitação possui prazo máximo de até 3 dias úteis para coleta de subsídios e encaminhar novamente para a ouvidoria. A ouvidoria elabora a resposta via sistema SGPe que pode anexar a resposta em PDF via sistema OUV ou registrar o tratamento no painel gerencial do controle interno. Para ambos os casos, arquivam-se a resposta no SGPe e envia-se 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 do CEASA/SC. Caso esteja em conformidade, seleciona-se a carta com resposta ao usuário, edita-se a carta e envia-se através do sistema OUV para o usuário com a resposta a solicitação realizada.

### Objetivo

Padronizar o tramite interno de solicitação para a ouvidoria.

### Informações complementares

N/A.

### Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Controladora	Controladoria/Ouvidoria	(48) 3378-1703	<a href="mailto:denise@ceasa.sc.gov.br">denise@ceasa.sc.gov.br</a>

## Interessados

Todos os cidadãos.

## Atores envolvidos

- Cidadão;
- Ouvidoria;
- Controles Internos.

## Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

N/A.

## Legislação, normativas e outras referências

- Lei 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública

## Indicadores de performance

N/A.

## Definições

- CEASA/SC – Central de Abastecimento do Estado de Santa Catarina;
- Ouvidoria Geral do Estado – OGE;
- Gerencia da Ouvidoria Geral do Estado – GEOUV;
- SGPe – Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos.

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

<<https://cawemo.com/share/1fa37cf2-ee3e-46af-b68f-c1707395c005>>

## 3. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01	Eliezer Bueno (JS Prime Consultoria)	24/05/2023	Elaboração



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **W1AM59M8**

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



**DENISE DE LIMA** (CPF: 904.XXX.209-XX) em 31/05/2023 às 10:16:07

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/09/2020 - 09:14:26 e válido até 22/09/2120 - 09:14:26.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDE1MF8xNTBfMjAyM19XMUFNNTINOA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CEASASC 00000150/2023** e o código **W1AM59M8** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.