

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação  eproc SEPLAN	Execução  GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO
---	-----------------------------------	--	---

Processo Atender manifestações de LAI oriundos da OGE			
Versão 01/2026	Data de Emissão 04/03/2026	Macroprocesso Governo de SC Relacionamento com a sociedade e governos	Macroprocesso SES

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O processo visa descrever as atividades desenvolvidas nos atendimentos de demandas de Lei de Acesso à Informação (LAI), que chegam através do sistema OUV, da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina.

1.2 Características do Processo

1.2.1 Tipo de Processo:

☒ Processo Gerencial
 ☐ Processo Finalístico
 ☐ Processo Suporte

1.2.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial
 ☐ Intersetorial
 ☐ Intragovernamental
 ☒ Interinstitucional

1.3 Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenador(a)	CIOUV	48 3664-9020	admouvidoria@saude.sc.gov.br

1.4 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Cidadãos;
- Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV (SES);
- Governo do Estado de Santa Catarina;

- Ouvidoria-Geral do Estado - OGE/CGE;
- Pessoas jurídicas;
- Secretaria de Estado da Saúde - SES.

1.5 Atores Envolvidos

- Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV (SES);
- Ouvidoria-Geral do Estado - OGE (CGE).

1.6 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.6.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

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

1.6.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal (fluxo do processo)	Sistemas auxiliares
OUV	SGPe
	Google Workspace

1.7 Parâmetros SGPe

Campos SGPe	Informação
Assunto	1255 - Acesso à Informação
Classe	1 - Processo sobre Acesso à Informação
Setor de Competência	<i>Setor responsável pela resposta (variável)</i>
Interessado	82.951.245/0001-69 - SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
Detalhamento do Assunto	Solicitação de informações para atendimento da manifestação nº X/ANO oriunda da Ouvidoria-Geral do Estado, com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).
Município	8105 - Florianópolis
Controle de Acesso no Processo	Usuários em setores de tramitação do processo, interessado e setor de competência.

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei nº 15263/2025: 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 Complementar nº 741/2019: A Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina foi criada pela Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019. É o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e de Ouvidoria do Poder Executivo. Subordinada diretamente ao Governador do Estado, tem, dentre outras funções, a atribuição de assessorá-lo na defesa do patrimônio público, do controle interno, da auditoria pública, da correição, da prevenção e do combate à corrupção, das atividades de ouvidoria e no incremento da transparência da gestão no âmbito da Administração Pública Estadual.
- Lei nº 13709/2018: dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- Lei nº 13460/2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública
- Lei nº 12527/2012: dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- Decreto nº 1933/2022 - Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual: 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 1048/2012: Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso.
- Decreto nº 1027/2008: dispõe sobre a estruturação, organização e administração do Sistema Administrativo de Ouvidoria.
- Portaria nº 1522/2025: regulamenta a atividade interna da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.

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

GABS: Gabinete do Secretário SES/SC;

LAI: Lei de Acesso à Informação;

OUV: sistema de cadastro e gestão das manifestações de ouvidoria da OGE/SC;

Prazo: Período dentro do qual alguma providência deve ser realizada, nos termos da legislação vigente;

PSES: Processo SGPe da SES;

Recurso (instâncias): é assegurado o direito de o requerente do pedido de acesso à informação solicitar recurso ao órgão ou entidade responsável pela informação demandada, caso esteja insatisfeito com a resposta recebida;

Recurso por omissão de resposta: no caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV)

1. Monitorar a entrada de LAI na fila do OUV

Acessar o Sistema OUV (<http://ouvidoria.intranet.sc.gov.br/>) e monitorar a entrada de LAI na fila de demandas.

2. Registrar a demanda na planilha de controle

Inserir as informações na planilha de controle no Drive: nº manifestação, data da demanda, setor, PSES, responsável, assunto, data conclusão, ofício e prazo resposta. A Tabela 1 demonstra a relação de cores da planilha com o *status* da demanda.

Cor	Status da demanda
Verde	Dentro do prazo
Amarelo	Prazo prorrogado
Vermelho	Atrasada
Cinza	Fechada
Azul	LAI não é do Estado

Tabela 1 - Relação de cores da planilha com o status da demanda.

3. Identificar o teor da demanda

Se o teor da demanda não for de competência do Estado, o processo segue para *Atividade 4*. Caso seja, o processo segue para *Atividade 6*.

4. Devolver processo à OGE via OUV

O processo é então devolvido à OGE via sistema OUV.

5. Atualizar planilha de controle

Atualiza-se a planilha, e a demanda é encerrada.

6. Abrir PSES direcionado ao setor competente

7. Adicionar peças no PSES

Peças: espelho da demanda, documentos fornecidos pelo solicitante e ofício.

8. Confeccionar ofício assinado

Deve-se escrever o Ofício, cujo modelo está disponível no drive do Gmail, inseri-lo no PSES com o nome do arquivo “Ofício Ouvidoria nº X - ANO”, e assinar a peça.

9. Solicitar assinatura do ofício à Coordenação CIOUV

10. Tramitar PSES para área técnica responsável

Após a assinatura da Coordenação CIOUV, deve-se encaminhar o processo para a área competente no SGPe, com o motivo “35 - para providências”.

Feito isso, ocorre o subprocesso “Monitorar o recebimento de resposta de LAI do setor competente”

Subprocesso: Monitorar o recebimento de resposta de LAI do setor competente

Este subprocesso pode ser encerrado a qualquer momento, diante do recebimento da devolutiva pelo setor competente em qualquer uma das atividades nele desenvolvidas. Tendo recebido a devolutiva, o processo segue para a *Atividade 11*.

S1. Monitorar o prazo de resposta e devolutiva do setor competente

Esta atividade é realizada continuamente.

S2. Solicitar prorrogação do prazo para OGE

Se em 15 dias após a data de abertura não houver resposta à demanda, deve-se solicitar prorrogação do prazo no Sistema OUV (Ouvidoria-Geral do Estado), clicando em “Responder ao Órgão que Encaminhou” e colando o texto padrão de Prorrogação:

“Prezados,

Informamos que, após o SGPe sofrer adaptações decorrentes da aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/2018), houve um aumento considerável de pedidos de Acesso à Informação. Por isso, solicitamos a prorrogação do prazo da demanda, como prevê o art. 17 do Decreto 1.048/2012. Contamos com a compreensão e pedimos deferimento.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina

Sistema Único de Saúde (SUS)”

S3. Atualizar planilha de controle após prorrogação

Após a confirmação da prorrogação do prazo, sinalizar na planilha de controle a linha da demanda em que houve a solicitação de prorrogação de amarelo e escrever “solicitado” na coluna de “Prazo Prorrogado”.

Ao receber resposta da OGE informando que o prazo foi prorrogado, colocar a data final (Prazo + 10 dias) na coluna “Prazo Prorrogado”.

**Obs.: Esta é a data final para resposta da LAI.*

S4. Cobrar setor competente

Se em 20 dias após a data de abertura não houver resposta à demanda, o CIOUV inicia uma cobrança ao setor competente (telefone/e-mail/SGPe).

S5. Atualizar planilha de controle constando o atraso

Se em 30 dias após a data de abertura não houver resposta à demanda, a CIOUV irá sinalizar na planilha de controle o atraso da resposta.

S6. Intensificar cobranças ao setor competente

A CIOUV irá intensificar a cobrança ao setor competente, até que a resposta seja recebida. Com o seu recebimento, o subprocesso encerra-se.

Após esse período de 30 dias, o cidadão tem, por direito, a possibilidade de entrar com um Recurso por omissão.

11. Verificar se resposta necessita tratamento

Ao receber resposta do setor competente, analisar se a resposta está de acordo com o pedido e se não contém dados pessoais que devem ser tratados.

Se a resposta estiver em desconformidade com a Lei 12.527/2011 e Decreto 1.048/2012, o processo segue para a *Atividade 12*. Caso esteja em conformidade, o processo segue para a *Atividade 15*.

12. Verificar complexidade da correção

Se for de baixa complexidade, o processo segue para a *Atividade 13*. Se for de alta complexidade, o processo segue para a *Atividade 14*.

13. Tratar resposta conforme necessidade e conformidade

Após, o processo segue para a *Atividade 15*.

14. Solicitar ajustes à área responsável

Esta atividade é interrompida quando a resposta em conformidade recebida da área responsável. Após, o processo segue para a *Atividade 15*.

15. Enviar resposta para OGE via Sistema OUV

Inserir a resposta no Sistema OUV, utilizando o menu “Responder ao Órgão que Encaminhou”, conforme modelo a seguir:

“Em resposta ao pedido de informação, segue resposta da Secretaria de Estado da Saúde, encaminhada pelo NOME DO SETOR RESPONSÁVEL, a qual transcrevemos:

“.....”

Atenciosamente,

Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina

Sistema Único de Saúde (SUS)”.

Feito isso, a resposta está enviada à OGE, o processo segue para a *Atividade 16*.

16. Atualizar planilha de controle

Preencher a planilha de monitoramento com a data de fechamento, sinalizando a linha em cinza.

17. Arquivar PSES

Após o arquivamento, o processo está encerrado e a demanda atendida.

1ª Exceção: Contestação recebida após resposta - proveniente da OGE

Se recebido a contestação da resposta pela OGE via OUV.

1E1. Desarquivar PSES

1E2. Adicionar novas peças ao PSES

1E3. Solicitar resposta da contestação ao setor competente

Após o recebimento da resposta, o processo segue para a *Atividade 11*.

2ª Exceção: Recurso recebido após resposta - proveniente do cidadão

Se recebido o recurso da resposta do cidadão, pela OGE via OUV.

2E1. Desarquivar PSES

2E2. Adicionar novas peças ao PSES

2E3. Solicitar resposta do recurso ao setor competente

2E4. Monitorar o recebimento da resposta

Esta atividade acontece de forma contínua, cessando com o recebimento da resposta. Nesta atividade é possível que a CIOUV preste suporte à área competente, mediante solicitação da mesma.

2E5. Materializar Decisão assinada do SGPe

Esta atividade acontece após o recebimento da resposta com a Decisão de Recurso assinada pelo GABS.

2E6. Incluir Decisão do Recurso no Sistema OUV

Após, o processo segue para a *Atividade 15*.

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

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
115		Pedido de informação	Pedido de informação anexo à demanda
161		Espelho	Espelho da demanda
143		Cópia de documento	Documentos do solicitante
13		Ofícios	Ofício
15 56 72		Relatórios Informação Planilha	Resposta da área competente
161		Espelho	Contestação OGE
134		Recurso	Recurso da resposta; Recurso por omissão de resposta
134		Recurso	Decisão de Recurso

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

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 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:

Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Temporalidade		
		Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
01.01.01.03.04.001	Processo sobre Acesso à Informação	5 anos	15 anos	Guarda Permanente

Fonte: Elaborado pelos Especialistas.

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	Marcelo D. Barros ¹ Marilda X. do Nascimento ¹ Valdenise S. Cordeiro ¹ Grasiela C. Ludvig ² Maiany Caroline Stefani ²	04/03/2026	Mapeamento do processo

¹ Especialista em Gestão de Processos EPROC

² Servidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **BS3ST009**

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 15:50:19
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 15:50:34
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 15:51:21
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 13:40:34
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/U0VtXzcwNTIfMDAwNDE1MjNfNDE4MjdfMjAyNI9CUzNTVDawOQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00041523/2026** e o código **BS3ST009** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.