

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação  eproc SEPLAN	Execução  GOVERNO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE
---	-------------------------------------	--	---

Processo Tratar demandas da Ouvidoria - DIPA			
Versão 02/2026	Data de Emissão 19/02/2026	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 CIOUV 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>
Diretor	DIPA - Diretoria de Transporte Intermunicipal de Passageiros	(48) 366-49535	dipa@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;
- Protocolo;
- GABS - Gabinete Secretário;
- DIPA - Diretoria de Transporte Intermunicipal de Passageiros;
- SPG - Superintendência de Planejamento e Gestão;
- Gerência responsável: GPTRA - Gerência de Planejamento de Transporte Intermunicipal de Passageiros ou GEROT - Gerência de Operação de Transporte Intermunicipal de Passageiros.

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

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
729	Gestão de Ouvidorias	5	Processo Manifestações sobre de Ouvidoria	Sem restrição

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 a demanda da Ouvidoria Geral do Estado

SIE/CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

1. Encaminhar para o setor competente (e-mail)

A Ouvidoria irá encaminhar ao setor competente a solicitação via e-mail a fim de atender o demandante.

O processo avança para a atividade 8 - Encaminhar processo para diretoria competente (SGPE)

Recebida demanda

SIE/GABS - Gabinete do Secretário

2. Receber demanda (e-mail/presencial)

O gabinete do secretário poderá receber a demanda via e-mail ou presencialmente.

3. Enviar demanda para o setor competente (e-mail)

A demanda recebida deve ser enviada para a diretoria competente, via e-mail.

O processo segue para atividade 10 - Receber demanda de ouvidoria (e-mail)

Recebida demanda pelo e-mail institucional - Protocolo

SIE/PROTSIE - Protocolo

4. Receber demanda (e-mail)

O Protocolo irá receber a demanda sobre ouvidoria via e-mail institucional.

5. Autuar processo (SGPE)

Logado no SGPe, para cadastrar o processo, é necessário:

- Preencher os seguintes campos padrão:
 - Assunto: Gestão de Ouvidorias;
 - Classe: Processo sobre Manifestações de Ouvidoria;

- Setor de competência: SIE/P – Setor X;
- Interessado: CPF do superior que assinará o processo;
- Detalhamento do assunto: Descrição do objetivo do processo
- Controle de acesso: Público.

6. Encaminhar processo (SGPE)

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

SIE/GABS - Gabinete do Secretário

7. Tomar conhecimento para encaminhamento (SGPE)

O secretário irá tomar conhecimento sobre o processo para encaminhá-lo.

SIE/SPG/Superintendente

8. Encaminhar processo para diretoria competente (SGPE)

O superintendente deve receber a demanda do Gabinete do Secretário para seu conhecimento a fim de encaminhar a diretoria responsável.

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

Recebida demanda da Ouvidoria Geral do Estado

SIE/DIPA - Diretor DIPA

9. Receber a demanda (SGPE)

O diretor deve receber o processo no SGPE e designar a gerência que deverá responder a demanda.

*O processo avança para a **atividade 14 - Encaminhar para gerência designada (SGPE)***

10. Receber demanda de ouvidoria (e-mail)

O diretor ao receber a demanda por e-mail, deve analisar o seu conteúdo a fim de encaminhá-la a gerência responsável pela resposta.

11. Autuar processo (SGPE)

Logado no SGPE, cadastrar processo:

- Preencher os seguintes campos padrão:
 - Assunto: Gestão de Ouvidorias;
 - Classe: Processo sobre Manifestações de Ouvidoria;
 - Setor de origem: SIE/DIPA - Diretoria de Transporte Intermunicipal de Passageiros;
 - Setor de competência: SIE/DIPA - Diretoria de Transporte Intermunicipal de Passageiros;
 - Interessado: SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE (SIE);
 - Detalhamento do assunto: Descrição do objetivo do processo;
 - Controle de acesso: Público.

12. Converter e-mail recebido em PDF

O e-mail recebido da demanda deve ser convertido em PDF.

13. Inserir peça (SGPE)

No processo SGPE, inserir o PDF do e-mail recebido, na aba “peças”, clicando em “Inserir peças” e preenchendo os campos solicitados no SGPE.

14. Encaminhar processo para gerência designada (SGPE)

Logado no SGPE, clicar na aba “Processo”> “Ações”> “Encaminhar” e preencher os campos solicitados a fim de encaminhar o processo à gerência responsável.

SIE/DIPA/Gerência responsável - GEROT ou GPTRA

15. Receber processo (SGPE)

O gerente responsável deve receber o processo, via SGPE, e definir um responsável do setor para elaborar e consolidar a resposta.

16. Verificar demanda recebida (SGPE)

O responsável designado para atendimento à demanda, deve analisá-la a fim de elaborar a resposta.

17. Responder a demanda (Informação/Ofício)

A resposta deve ser elaborada a fim de auxiliar na resolução de conflitos entre cidadãos e órgãos públicos.



Assinatura do gerente responsável

18. Inserir peça (SGPE)

No processo SGPE, inserir o PDF da manifestação/ofício elaborado, na aba “peças”, clicando em “Inserir peças” e preenchendo os campos solicitados no SGPE.

19. Encaminhar processo para providências (SGPE)

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

SIE/DIPA - Diretor DIPA

20. Receber processo com a resposta da gerência (SGPE)

O diretor deve receber o processo com a resposta elaborada por meio do ofício, elaborado pela gerência competente (GEROT ou GPTRA). Em seguida, irá analisar e elaborar uma resposta final que será encaminhada ao demandante.



Assinatura do gerente.

21. Enviar resposta (e-mail)

Após a elaboração da resposta pelo setor competente, deve ser encaminhado um e-mail para Coordenadoria através do e-mail “ouvidoria@sie.sc.gov.br”, com o ofício em anexo, e uma cópia para o Gabinete do Secretário.



Cópia do e-mail para o GABS.

22. Converter e-mail enviado para Ouvidoria em PDF

O e-mail enviado com a resposta deve ser convertido em PDF, a fim de ser inserido no processo SGPE.

23. Inserir peça do e-mail enviado (SGPE)

No processo SGPE, inserir o PDF do e-mail enviado para Ouvidoria, na aba “peças”, clicar em “Inserir peças” e preencher os campos solicitados no SGPE.

24. Arquivar processo (SGPE)

No processo SGPe, em “Ações”, “Arquivar”:

- Em “Dados do Arquivamento”
 - Despacho: Informar o motivo e demais informações relevantes sobre o final do processo.

25. Identificar origem da demanda

Deve ser identificada a origem da demanda a fim de ser encaminhada a resposta.

Se, Ouvidoria

26. Receber e encaminhar demandas da Ouvidoria Geral do Estado (subprocesso)

A resposta será preenchida pelo setor da Ouvidoria, no site da Ouvidoria Geral do Estado, conforme a resposta recebida do setor competente.

As atividades deste subprocesso estão descritas no processo “Receber e encaminhar demandas da Ouvidoria Geral do Estado”.



Resultado do processo: Demanda da ouvidoria atendida.

Se, GABS

27. Enviar resposta ao solicitante (e-mail)

A resposta deve ser enviada para o solicitante, via e-mail, com cópia para o gabinete do secretário.



Cópia para o Gabinete do Secretário - GABS.



Resultado do processo: Demanda da ouvidoria atendida.

Se, Protocolo

28. Enviar resposta ao solicitante (e-mail)

A resposta deve ser enviada para o solicitante, via e-mail.



Resultado do processo: Demanda da ouvidoria atendida.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo?

☐ Sim x 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 x 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

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

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
02/2026	Analista de processo: Thaís Castilho de Andrade Revisão: Luise Ramos e Aquidauana Regina Vieira Furtado	19/02/2026	Mapeamento do processo Tratar demandas da Ouvidoria V02



Assinaturas do documento



Código para verificação: **J0GL8P83**

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



TIAGO JUST MILANEZ (CPF: 022.XXX.459-XX) em 04/03/2026 às 10:35:55

Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/04/2020 - 18:55:10 e válido até 23/04/2120 - 18:55:10.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwNDg2NzVfNDg2ODVfMjAyNV9KMEdMOFA4Mw==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00048675/2025** e o código **J0GL8P83** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.