

| | | | |
|---|-----------------------------------|--|---|
|  | Instrução de Trabalho - IT | Coordenação  | Execução  <small>GOVERNO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE</small> |
|---|-----------------------------------|--|---|

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|---|---|
| Processo | | | |
| Tratar demandas da Ouvidoria | | | |
| Versão 01/2026 | Data de Emissão 21/01/2026 | 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

| Cargo | Setor | Telefone | E-mail |
|--------------|-------|-----------------|---------------------|
| Diretor | DIPA | (48) 366-495350 | dipa@sie.sc.gov.br |
| Coordenadora | CIOUV | (48) 366-49106 | ciouv@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;
- GPTRA - Gerência de Planejamento de Transporte Intermunicipal de Passageiros;
- 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 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 demanda da Ouvidoria Geral do Estado de SC ou e-sic ou e-mail institucional

SIE/GABS - Gabinete do Secretário

1. Receber demanda (e-mail/presencial)

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

2. Enviar demanda para diretoria competente (e-mail)

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

O processo segue para atividade 12 - Receber demanda (e-mail)

Recebida demanda pelo e-mail do Protocolo

SIE/PROTSIE - Protocolo

3. Receber demanda

O Protocolo irá receber a demanda sobre ouvidoria.

4. Autuar processo (SGPE)

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

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

5. Encaminhar processo (SGPE)

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

SIE/GABS - Gabinete do Secretário

6. Receber demanda (SGPE)

O gabinete do secretário deve receber a demanda via SGPE e encaminhá-la ao superintendente.

SIE/SPG/Superintendente

7. Receber demanda (SGPE)

O superintendente deve receber o processo com a demanda da Ouvidoria no SGPE.

8. Encaminhar processo para diretoria competente (SGPE)

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

SIE/DIPA - Diretor DIPA

9. Receber a demanda (SGPE)*

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

O processo avança para a atividade 16 - Encaminhar para gerência designada (SGPE)

Recebida demanda da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina ou e-SIC ou e-mail institucional

SIE/CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

10. Receber demanda (OGE/e-SIC/e-mail)

A responsável pelo processo irá receber a demanda, pelo site da Ouvidoria Geral do Estado ou pela Plataforma e-SIC 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. Sendo que, nos casos de denúncia, é autuado um processo SGPE pelo Controle Interno a fim de comunicar ao GABS sobre as providências tomadas.

11. Analisar demanda (OGE/e-SIC/e-mail)

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

12. Encaminhar para diretoria competente (e-mail)

Após a análise da demanda recebida, deverá ser encaminhado um e-mail ao diretor 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.

A CIOUV atua como segunda linha de defesa, executando e operacionalizando as recomendações da CGE. Logo, é imprescindível o atendimento aos rigorosos prazos estabelecidos pela Ouvidoria quanto às respostas às demandas.

É solicitado que a demanda seja respondida no prazo de 10 dias, via e-mail.

SIE/DIPA - Diretor DIPA

13. Receber demanda (e-mail)

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

14. 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.

15. Converter e-mail recebido em PDF

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

16. 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.

17. Encaminhar processo para gerência designada (SGPE)

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

SIE/DIPA/Gerência responsável - GEROT ou GPTRA

18. Receber processo (SGPE)

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

19. Verificar demanda recebida (SGPE)

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

20. 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

21. 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.

22. Encaminhar processo para providências (SGPE)

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

SIE/DIPA - Diretor DIPA

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. Identificar origem da demanda

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

Se, Ouvidoria

SIE/CIOUV - Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

29. Receber resposta (e-mail)

A Coordenadoria irá receber a resposta por e-mail.

30. Pesquisar demanda (OGE/e-SIC)

A Coordenadoria, que é responsável por realizar a mediação entre a SIE e o cidadão, deve acessar o site da Ouvidoria Geral do Estado ou a Plataforma e-SIC, e localizar a demanda a ser respondida.

31. Enviar resposta (OGE/e-SIC/e-mail)

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



Resposta encaminhada ao demandante

Se, resposta satisfatória para o demandante



Resultado do processo: Demanda atendida.

Se, resposta não satisfatória para o demandante

32. Receber nova solicitação do demandante (e-mail/OGE/e-SIC)

Após ser constatado que a resposta não atendeu às expectativas do demandante, ele deverá enviar uma nova solicitação, via e-mail ou pelo site da OGE ou pela Plataforma e-SIC, que será respondida.

Portanto, o procedimento padrão é utilizar o próprio sistema onde a manifestação original foi registrada.

33. Analisar demanda (e-mail/OGE/e-SIC)

A demanda deve ser analisada a fim de dar continuidade ao andamento do fluxo das atividades.

Se, réplica

34. 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 avança para a **atividade 40 - Receber nova solicitação (e-mail)**

Se, recurso

35. Autuar processo do recurso (SGPE)

Logado no SGPE, cadastrar processo:

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

36. Encaminhar solicitação ao setor competente (SGPE)

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



Encaminhado processo do recurso

37. Receber resposta do setor competente (SGPE)

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



Assinado pelo gerente/diretor

38. 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 37 - Encaminhar processo à OGE/e-SIC (e-mail) e 38 - Preencher resposta do setor competente (OGE/e-SIC) são realizadas paralelamente.

39. Encaminhar resposta à OGE/e-SIC (e-mail)

A resposta do setor competente em relação ao recurso, deve ser convertida em PDF e enviada por e-mail.

40. Preencher resposta do setor competente (OGE/e-SIC)

A resposta deve ser preenchida no site da Ouvidoria Geral do Estado ou pela Plataforma e-SIC, conforme a resposta recebida.



Resultado do processo: Demanda atendida.

SIE/DIPA - Diretor DIPA

41. Receber nova solicitação (e-mail)

O diretor ao receber a nova demanda solicitada por e-mail, deve analisá-la a fim de encaminhá-la novamente para a gerência responsável que irá elaborar uma nova resposta para a réplica.

42. Reabrir processo para réplica (SGPE)

O processo arquivado anteriormente deve ser reaberto para inserção dos documentos relacionados à réplica. Desta forma, deve ser justificada a reabertura do processo, indicando a réplica do cidadão.

43. Inserir peça de e-mail recebido (SGPE)

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

O processo retorna para a atividade 16 - Encaminhar processo para gerência designada (SGPE)

Se, GABS

44. 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 GABS.



Resultado do processo: Demanda atendida.

Se, Protocolo

45. Enviar resposta ao solicitante (e-mail)

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



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 | <input type="checkbox"/> |
| b) Defesa Nacional | <input type="checkbox"/> |
| c) Segurança do Estado | <input type="checkbox"/> |
| d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais | <input type="checkbox"/> |

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. | <input type="checkbox"/> |
| Convicção religiosa. | <input type="checkbox"/> |
| Opinião política. | <input type="checkbox"/> |
| Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso. | <input type="checkbox"/> |
| Filosófico ou político | <input type="checkbox"/> |
| Saúde ou à vida sexual | <input type="checkbox"/> |
| Genéticos ou biométricos | <input type="checkbox"/> |

Fonte: LGPD

4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

| Base Legal LGPD | Seleção |
|---|--------------------------|
| Consentimento | <input type="checkbox"/> |
| Cumprimento de obrigação legal ou regulatória | <input type="checkbox"/> |
| Execução de políticas públicas | <input type="checkbox"/> |
| Realização de estudos por órgão de pesquisa | <input type="checkbox"/> |
| Execução ou criação de contrato | <input type="checkbox"/> |
| Exercício regular de direitos | <input type="checkbox"/> |
| Proteção da vida | <input type="checkbox"/> |
| Tutela da saúde | <input type="checkbox"/> |
| Legítimo interesse | <input type="checkbox"/> |
| Proteção do crédito | <input type="checkbox"/> |

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 |
|-----------|--|------------|---|
| 01/2026 | Analista de processo: Thaís Castilho de Andrade Revisão: Luise Ramos e Aquidauana Regina Vieira | 21/01/2026 | Mapeamento do processo Tratar demandas da Ouvidoria V01 |

| | | | |
|--|---------|--|--|
| | Furtado | | |
|--|---------|--|--|



Assinaturas do documento



Código para verificação: **X812MW3C**

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

 **NILTON DE SÁ JUNIOR** (CPF: 030.XXX.859-XX) em 21/01/2026 às 18:08:18
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:51:39 e válido até 13/07/2118 - 14:51:39.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwNDg2NzVfNDg2ODVfMjAyNV9YODEyTVczQw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00048675/2025** e o código **X812MW3C** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.