

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

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

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O processo visa descrever as atividades desenvolvidas nos atendimentos de manifestações simples, 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

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

1.4 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Ouvidoria Geral do Estado (OGE)
- Cidadãos
- Secretaria de Estado da Saúde (SES);

- Governo do Estado de Santa Catarina
- Municípios;

1.5 Atores Envolvidos

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

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
Sistema OUV	Google Workspace

1.7 Parâmetros SGPe

Este processo não utiliza SGPe.

1.8 Legislação, normativas e outras referências

- 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 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 13.709/2018: dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- 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 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.

1.9 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Percentual de manifestações respondidas aos Usuários do SUS considerando os prazos legais	Porcentagem	Quadrimestral

1.10 Definições

GABS: Gabinete do Secretário SES;

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;

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;

SGP: Superintendência de Gestão Estratégica e Planejamento da SES/SC.

2.DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3.RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

O processo se inicia com a necessidade de atendimento das manifestações simples da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina (OGE/SC) no Sistema OUV.

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ouvidoria)

- 1. Monitorar a entrada de manifestações no OUV**
- 2. Registrar a demanda na planilha de controle**
- 3. Identificar o teor da demanda**

Se for uma demanda municipal, o processo segue para a *Atividade 4*. Se for uma tramitação estadual, o processo segue para a *Atividade 5*. Se for uma tramitação não estadual, o processo segue para a *Atividade 6*.

4. Solicitar resposta da demanda à SGP via OUV

A SGP tramita a demanda para a Regional de Saúde, que por sua vez tramita para o município, ambos via e-mail. Após o recebimento da resposta da SGP à Ouvidoria, o processo segue para a *Atividade 9*.

5. Solicitar resposta da demanda à área responsável via OUV

Superintendências, diretorias e gerências, COGER e COJUR têm acesso ao Sistema OUV. Caso a área não tenha acesso ao Sistema OUV, a mesma irá receber via e-mail pela sua área superior. Após o recebimento da resposta da área responsável à Ouvidoria, o processo segue para a *Atividade 9*.

6. Devolver demanda à OGE via OUV com orientações

As orientações são diferentes conforme assunto.

7. Atualizar planilha de controle

Após esta atividade o atendimento está encerrado, e o processo finalizado.

8. Verificar se resposta necessita tratamento

Caso a resposta recebida necessite de tratamento, o processo segue para a *Atividade 9*. Caso não necessite, segue para a *Atividade 12*.

9. Verificar complexidade da correção

Caso a complexidade da resposta seja baixa, o processo segue para a *Atividade 10*. Caso a complexidade da resposta seja alta, segue para a *Atividade 11*.

10. Tratar resposta conforme necessidade e conformidade

É verificado 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. Também, é verificada a presença 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.

Após, o processo segue para a *Atividade 12*.

11. Solicitar ajustes à área responsável

O processo segue para a *Atividade 12* após a Ouvidoria receber a resposta em conformidade (sem mais necessidade de tratamento) da área responsável;

12. Enviar resposta para OGE via Sistema OUV

Feito isso, a resposta está enviada à OGE, o processo segue para a *Atividade 13*.

13. Atualizar planilha de controle

Feito isso, a demanda está atendida e o processo encerrado.

1ª Exceção: Demanda recorrida via OUV

Se recebido a uma demanda recorrida via OUV.

1E1. Solicitar resposta à área responsável

Após o recebimento da resposta da área responsável à Ouvidoria, o processo segue para a Atividade 8.

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 de nascimento	
*Podem surgir outros no teor de demanda	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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

¹ Especialista em Gestão de Processos EPROC

² Servidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **28PU3JQ6**

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 15:50:57
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 15:50:57
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 15:51:30
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/U0VtXzcwNTIfMDAwNDE1MjNfNDE4MjdfMjAyNI8yOFBVM0pRNg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00041523/2026** e o código **28PU3JQ6** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.