

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

Processo:

Manter atualizada a Carta de Serviços do Governo de Santa Catarina.

Versão	Data de Emissão	Macroprocesso (Governo de SC)	Macroprocesso SCTI
01/2026	27/04/2026	Gestão de Tecnologia da Informação e Inovação	Serviços Digitais

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O Processo apresenta o procedimento padrão para que os órgãos e instituições do poder Executivo de Santa Catarina mantenham atualizada a Carta de Serviços do Governo, tendo como principal objetivo ampliação da oferta e qualidade dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

1.2 Informações Complementares

O processo orienta como os responsáveis indicados dos órgãos deverão proceder para efetivar as atualizações de informações e/ou serviços no Sistema da Carta de Serviços.

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 de Governança Digital, Tecnologia e Dados - DGTD	Diretoria de Governança Digital, Tecnologia e Dados - DGTD	(48) 3665 – 1663	dgtd@scti.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- 1 - Cidadão;
- 2 - Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SCTI;
- 3 - Diretoria de Governança Digital, Tecnologia e Dados – DGTD;
- 4 - Gerência de Governo Digital - GEGOD
- 5 - Órgãos do Poder Executivo de Santa Catarina;
- 5.1 - Editor responsável pela Carta de Serviços nos órgãos;
- 5.2 - Revisor responsável pela Carta de Serviços nos órgãos, e;
- 6 - Ciasc

1.6 Atores Envolvidos

- 1 - Gerência de Governo Digital – GEGOD
- 2 - Órgãos do Poder Executivo de Santa Catarina
- 2.1 - Editor responsável pela Carta de Serviços nos órgãos;
- 2.2 - Revisor responsável pela Carta de Serviços nos órgãos, e;
- 3 - Ciasc

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- SGPe;
- Sistema Ciasc;
- Sistema Jira,
- Google Meet
- Google Chat

1.8 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
2456	Gestão de Processos de Negócio		Processo sobre o Ciclo de Melhoria e transformação de Processos de Negócio	Não sigiloso

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei complementar nº 741, de 12 de junho de 2019;
- Lei nº 18.646, de 5 de junho de 2023;
- Lei nº 15.435, de 17 de janeiro de 2011, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, institui a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão, e;
- Lei nº 18.978, de 16 de julho de 2024 - Altera a Lei nº 15.435, de 2011.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Quantidade de acessos ao Portal	Google Analytics	6 meses
Quantidade de Solicitações para atualizações ou inclusão de serviço	Portal da Carta de Serviços	6 meses

1.11 Definições

SCTI - SC: Secretaria da Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado de Santa Catarina.

DGTD - Diretoria de Governança Digital, Tecnologia e Dados.

GEGOD: Gerência de Governo Digital.

Editor: Responsável por cadastrar os serviços do órgão na Carta de Serviços e corrigir eventuais pendências.

Revisor: Responsável por revisar os textos, informações e aprovar os serviços cadastrados ou editados. Pode ainda indicar para o editor a existência de pendências a serem corrigidas.

Ponto Focal de Tecnologia – responsável por centralizar e facilitar a comunicação e as decisões relacionadas aos serviços digitais entre o Órgão e a SCTI.

Plano de Serviço Digital – Documento padrão encaminhado pela GEGOD as Instituições governamentais de SC para solicitações de inclusão ou atualização de serviços específicos da Carta de Serviços SC

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

<https://modeler.camunda.io/share/f7dea566-3ade-4770-bcf3-aa7ddc1a7c2f>

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

EDITOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Entrada: Necessidade de Incluir e/ou Atualizar informações da Carta de Serviço

Atividade 1 - Acessar Sistema da Carta de Serviço

Atividade 2 - Solicitar inclusão e/ou atualização de Serviço

Atividade 3 - Seguir conforme tipo de serviço

Atividade 3.1 - **Se for Serviço não Digital:**

Atividade 3.1.1 - Criar o serviço

Atividade 3.1.2 - Solicitar análise e validação do revisor

REVISOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Atividade 3.1.3 - Analisar conformidade da proposta de serviço

Atividade 3.1.3.1 - **Necessita ajustes:** Encaminhar ao Editor para ajustes

EDITOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Atividade 3.1.3.1.1 - Realizar ajustes solicitados

Atividade 3.1.3.1.2 - Solicitar análise e validação do revisor

REVISOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Atividade 3.1.3.2 - **Em conformidade:** Validar a proposta

Atividade 3.1.4 - Publicar o serviço

Atividade 3.1.5 - Notificar a GEGOD-SCTI sobre a publicação do serviço

Acionamento Evento Fim 1: Notificação de publicação encaminhada

GERÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL – GEGOD - SCTI

Acionamento Evento Início 1: Notificação de publicação recebida

Atividade 3.1.6 - Verificar se há necessidade de ajustes

Atividade 3.1.6.1 – Sim, há necessidade de ajustes: Orientar o Editor acerca dos ajustes necessários

Acionamento Evento Fim 2: Orientações encaminhadas

EDITOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Acionamento Evento Início 2: Orientações recebidas

Atividade 3.1.6.1.1 - Realizar ajustes solicitados

Atividade 3.1.6.1.2 - Solicitar análise e validação do revisor (**Retorna Atividades 3.1.3 à 3.1.6**)

GERÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL – GEGOD - SCTI

Atividade 3.1.6.2 – Não há necessidade de ajustes:

SAÍDA 1 : Serviço não digital e/ou digital desenvolvido pelo órgão publicado na Carta de Serviços.

EDITOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Atividade 3.2 – Se for Serviço Digital:

Atividade 3.2.1 - Analisar se o serviço digital será desenvolvido pelo Órgão ou pelo Ciasc

Atividade 3.2.1.1 - Desenvolvido pelo Órgão: Segue mesmo fluxo das Atividades 3.1.1 até Saída 1.

Atividade 3.2.1.2 - Desenvolvido pelo CIASC: Encaminhar solicitação para avaliação (GEGOD)

Acionamento Evento Fim 3: Solicitação encaminhada

GERÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL – GEGOD - SCTI

Acionamento Evento Início 3: Solicitação recebida

Atividade 3.2.1.2.1 - Agendar reunião p/ análise e preenchimento do Plano Serviço Digital

Nota: Plano Serviço Digital: Documento padrão para atualização e/ ou inserção de novos Serviços

Atividade 3.2.1.2.2 - Apoiar Editor, Revisor e Ponto Focal TI/Órgão no cadastro do Serviço no Sistema

Atividade 3.2.1.2.3 - Solicitar ao CIASC integração do formulário com SGPe

Acionamento Evento Fim 4: Solicitação realizada

CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DE SANTA CATARINA - CIASC

Acionamento Evento Início 4: Solicitação recebida

Atividade 3.2.1.2.4 - Realizar a integração do formulário

Atividade 3.2.1.2.5 - Comunicar a integração para SCTI via Jira

Acionamento Evento Fim 5: Comunicação realizada

GERÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL – GEGOD - SCTI

Acionamento Evento Início 5: Comunicação recebida

Atividade 3.2.1.2.6 – Notificar revisor sobre a efetivação da integração

Acionamento Evento Fim 6: Notificação realizada

REVISOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Acionamento Evento Início 6: Notificação recebida

Atividade 3.2.1.2.7 - Realizar a publicação do Serviço

Atividade 3.2.1.2.8 - Notificar a GEGOD-SCTI sobre a publicação do serviço

Acionamento Evento Fim 7: Notificação encaminhada

GERÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL – GEGOD - SCTI

Acionamento Evento Início 7: Notificação recebida

Atividade 3.2.1.2.9 - Receber informação sobre a publicação

Atividade 3.2.1.2.10 - Verificar se há necessidade de ajustes

Atividade 3.2.1.2.10.1 – **Sim, necessita ajustes:** Orientar o Editor acerca dos ajustes necessários

Acionamento Evento Fim 8: Orientação encaminhada

EDITOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Acionamento Evento Início 8: Orientação recebida

Atividade 3.2.1.2.10.1.1 - Realizar ajustes

Atividade 3.2.1.2.10.1.2 - Solicitar validação do Revisor

REVISOR DA CARTA DE SERVIÇO INDICADO PELO ORGÃO

Atividade 3.2.1.2.10.1.3 - Validar ajustes realizados

Atividade 3.2.1.2.10.1.4 - Notificar a GEGOD-SCTI acerca da publicação do serviço

GERÊNCIA DE GOVERNO DIGITAL – GEGOD

Atividade 3.2.1.2.10.1.5 - Receber informação sobre publicação

Atividade 3.2.1.2.10.2 – **Não necessita ajustes: segue para saída 2.**

SAÍDA 2: Serviço digital incluído e/ou atualizado na Carta de Serviços.

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
261	01.01.01.01.01.261	Plano de Serviço Digital	Processo sobre Pedido de Informação

--	--	--	--

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)
261	01.01.01.01.01.261	Plano de Serviço Digital	5 anos	3 anos	Eliminação

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Cristina Couldrey/ Marciele Bernardes	27/04/2026	Primeira versão do processo de Manter Atualizada a Carta de Serviços do Governo de SC



Assinaturas do documento



Código para verificação: **0R09A6WK**

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

✓ **CRISTINA MARA CAULDREY** (CPF: 896.XXX.809-XX) em 28/04/2026 às 13:30:52
Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/05/2022 - 14:58:24 e válido até 23/05/2122 - 14:58:24.
(Assinatura do sistema)

✓ **ANDRÉ BRITO SALUSTIANO** (CPF: 053.XXX.329-XX) em 28/04/2026 às 15:03:29
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:17:26 e válido até 13/07/2118 - 13:17:26.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARIELE BERGER BERNARDES** (CPF: 001.XXX.950-XX) em 28/04/2026 às 18:00:25
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/09/2022 - 09:46:57 e válido até 13/09/2122 - 09:46:57.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NUSV8zNzM5OV8wMDAwMDU0N181NTVfMjAyNV8wUjA5QTZXSww=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCTI 00000547/2025** e o código **0R09A6WK** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.