

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação EPROC	Execução CIDASC Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de SC
---	-----------------------------------	--------------------------	--

Processo Realizar Análise de demanda da Ouvidoria			
Versão 01/2026	Data de Emissão 07/08/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Segurança pública	Macroprocesso (CIDASC)

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Verificar se existem elementos mínimos que justifiquem a adoção de medidas administrativas para sua apuração.

1.2 Informações Complementares

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>
Gestor Estadual	Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV)	(48) 3665-7000	controle@cidasc.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Empregados e Gestores CIDASC

1.6 Atores Envolvidos

Cidadão, Controladoria Geral do Estado CGE, Presidente, Controle Interno e Ouvidoria, Área técnica.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.7.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

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

1.7.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal (fluxo do processo)	Sistemas auxiliares
SGPE	e-Ouv

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		Assunto		Controle de acesso (sigilo)
1	Processo sobre Denúncia de Ouvidoria	1409	Denúncia de Ouvidoria	Usuários com carga do processo - Sigilo + interessados

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei Complementar Nº 491, de 20 de janeiro de 2010
- DECRETO Nº 1.933, DE 18 DE MAIO DE 2022

Manual prático de Sindicâncias e Processo Administrativo Disciplinar CGE

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise

1.11 Definições

CIDASC = Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina

CIOUV= Controle Interno e Ouvidoria

DEJUR= Departamento Jurídico

DEGEP= Departamento Estadual de Gestão de Pessoas

O.G.E = Ouvidoria Geral do Estado

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link

<https://modeler.camunda.io/share/07de34d2-659e-4ad1-86ee-673e7b1a68d9>

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

CIDADÃO

1.Realizar cadastro no sistema da Ouvidoria Geral do Estado

Realiza o cadastro e registra a denúncia.



Cadastro na Ouvidoria

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE

2.Registro da denúncia no Sistema

CIDASC - CIOUV CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



Recebimento da Denúncia

A denúncia pode ser recebida tanto por meio de registro no sistema da CGE quanto por outros canais.

3.Verificar denúncia

Se , for procedência OGE

4.Abrir o registro da Ouvidoria

Para dar início ao processo de análise preliminar, o gestor da CIOUV acessa o Sistema da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), localiza e abre o registro da manifestação na Ouvidoria, realizando a conferência das informações cadastradas.



Prazo de 30 dias para responder a demanda

Se , for outra procedência

5.Receber e-mail

Recebe a denúncia por e-mail.

6.Registrar no Sistema da Ouvidoria-Geral do Estado

7.Lançar planilha de controle

Planilha de acompanhamento de atividades do Controle Interno e Ouvidoria CIDASC.

8.Analisar denúncia

Se, a denúncia for referente a outro Órgão

9.Responder à OGE

Comunicar à Ouvidoria-geral do Estado que a manifestação não é de competência da CIDASC e que a demanda se refere a outro órgão.



Resultado do processo : Análise de demanda da ouvidoria encerrada

Se, a denúncia for referente à CIDASC

10.Verificar informações

Se, informações insuficientes

11.Solicitar mais informações à OGE

Solicitação via sistema.



Informações complementares recebida

Se, informações suficientes e ÁREA TÉCNICA

12.Encaminhar departamento técnico responsável

Encaminhar via e-mail.

ÁREA TÉCNICA

13.Averiguar a demanda



Prazo de 10 dias úteis para responder a demanda

14.Elaborar relatório

15.Encaminhar relatório via e-mail

CIOUV - CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



Relatório área técnica

16.Analisar relatório área técnica

Se, relatório técnico com dados insuficientes

17.Devolver para providências

O processo retorna à atividade : **13. Averiguar a demanda**

Se, relatório técnico com dados suficientes

18.Responder ao cidadão

Responde a demanda ao cidadão através do sistema da OGE.



Resultado do processo : *Análise de demanda da ouvidoria concluída*

Se, informações suficientes e DEMANDA INTERNA

19.Averiguar denúncia- Demanda Interna

Se, NÃO PROCEDENTE

20.Elaborar relatório

21.Responder ouvidoria da não procedência

Responder através do sistema.



Resultado do processo : *Análise de demanda da ouvidoria concluída*

Se, PROCEDENTE

22.Elaborar relatório

23.Responder ouvidoria

Responder via Sistema OGE

24.Cadastrar SGPe

Logado no SGPE

- Preencher os seguintes campos padrão no SGPE:
 - o ASSUNTO: 1409 Denúncia de Ouvidoria
 - o CLASSE: 1 Processo sobre Denúncia de Ouvidoria
 - o Setor de competência: CIDASC/CIOUV
 - o Interessado: CPF da pessoa tal;
 - o Detalhamento do assunto: Exemplo de descrição de cadastro do processo;
 - o Controle de acesso: Sigilo

25.Encaminhar Presidente SGPe

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

PRESIDENTE

26.Analisar relatório

27.Encaminhar para providências

CIOUV - CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

28.Receber manifestação da Presidente

Se, sem medidas adicionais

29.Arquivar processo



Resultado do processo : *Análise de demanda da Ouvidoria concluído com arquivamento*

Com medidas adicionais

30.Dar execução à decisão



Resultado do processo : *Instituir Comissão Processo Administrativo*

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo de Negócio?

☒ Sim ☐ Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo de negócio?

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 ☒ 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, CPF, RG, telefone, endereço	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo de negócio?

☐ 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 recebido(fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	Tipo de documento	Código PCD	Descritor

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 (eliminação ou 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	Greice Gross Dessinon	07/08/2026	Primeira versão da Instrução de Trabalho



Assinaturas do documento



Código para verificação: **4SL1A02I**

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



CONRADO MEDEIROS DOS SANTOS em 13/08/2026 às 16:39:03

Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/09/2018 - 15:23:05 e válido até 10/09/2118 - 15:23:05.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0IEQVNDXzlyNjJfMDAwMDI5NjhFMjk3MF8yMDI2XzRTTDFBMDJJ> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CIDASC 00002968/2026** e o código **4SL1A02I** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.