

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	Coordenação 	Execução  GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO
---	-------------------------------------	--	---

Processo Triar e encaminhar as solicitações do CERTA			
Versão 01/2025	Data de Emissão 28/08/2025	Macroprocesso (Governo de SC) Educação	Macroprocesso (Nome do órgão) Prestação de Serviço Especializado

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Padronizar o fluxo de triagem e encaminhamento das solicitações recebidas pelo CERTA, garantindo agilidade, organização e encaminhamento eficiente das demandas aos responsáveis, de acordo com sua natureza (serviços, recursos ou eventos como o open day).

1.2 Informações Complementares

Este processo é iniciado a partir de solicitações recebidas via e-mail ou WhatsApp. As informações são consolidadas por formulário eletrônico, analisadas e encaminhadas à equipe responsável. Utiliza-se sistema de organização visual por meio de Kanban e Drive compartilhado.

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
-------	-------	----------	--------

Coordenador	CERTA	TEL: 48- 3664-4973/ 3664-4971	fcee_cetep@santacatarina.sc.gov.br
-------------	-------	-------------------------------	--

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Público interno e externo da FCEE que demandam apoio do CERTA nas áreas: serviços, recursos e open day.

1.6 Atores Envolvidos

Demandante e CERTA.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

WhatsApp e E-mail institucional, Google Drive, planilha de controle e Quadro Kanban físico.

1.8 Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>

1.9 Legislação, normativas e outras referências

n/a

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Quantidade total de demandas recebidas	Contagem simples	Mensal
Distribuição por tipo de demanda	$(N^{\circ} \text{ de solicitações do tipo X} \div \text{Total de solicitações}) \times 100$	Mensal
% de solicitações atendidas	$(N^{\circ} \text{ de solicitações atendidas} \div \text{Total de recebidas}) \times 100$	Mensal

1.11 Definições

- Kanban: Ferramenta visual de acompanhamento de atividades e demandas.
- Post-it: Etiqueta física ou digital com a descrição resumida da solicitação.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Executar Solicitação de open day			
Nº	ATIVIDADE	SETOR/RESP.	DESCRIÇÃO
1	Enviar o link do formulário por email/whatsApp	CERTA	Encaminhar ao demandante o link do formulário eletrônico para registro da solicitação.
2	Analisar a solicitação	CERTA	Verificar se as informações prestadas são suficientes para atendimento da demanda. Em caso de open day avaliar os seguintes campos: nome do requisitante, e-mail, telefone, instituição, endereço, tema da formação, sugestões de datas, horário, informações sobre participantes, número total e necessidade de certificado ou declaração. <ul style="list-style-type: none">• Se não necessita de mais informações, siga para Atividade 3.• Se necessita de mais informações, siga para Atividade 8.
3	Classificar a solicitação (Serviços/recursos/open day)	CERTA	Identificar a natureza da solicitação, classificando-a como serviço, recurso ou open day, conforme o conteúdo informado no formulário. <ul style="list-style-type: none">• Classificar e por a cor correspondente no drive: Azul-open day, verde- serviços, laranja -recursos
4	Preencher os post it para kanban	CERTA	Registrar a solicitação em post-it físico, utilizando cor correspondente ao tipo.
5	Alterar status no drive	CERTA	Atualizar a planilha de controle setorial com o status da solicitação (ex: a fazer, fazendo, feito, com pendência, cancelado e lista de espera).
6	Repassar demanda ao profissional ou equipe responsável	CERTA	Encaminhar a solicitação classificada ao profissional ou equipe pertinente para o atendimento. Os repasses acontecem a qualquer momento a partir da chegada da demanda. - Quando recursos: Imprimir a solicitação e/ou a prescrição para entregar ao responsável pela execução.

			- Serviços/open day: é informado através dos post it's e impresso as informações complementares.
7	Anexar o post it no kanban	CERTA	Fixar o post-it correspondente à solicitação no quadro de Kanban, conforme sua etapa no fluxo de atendimento.
8	Enviar por email/whatsApp a solicitação das informações que faltam	CERTA	Entrar em contato com o demandante para solicitar informações complementares ou correção dos dados fornecidos no formulário.

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 checked="" type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input type="checkbox"/>

Execução de políticas públicas	<input checked="" 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
Nome do requisitante	
E-mail de contato	
Telefone (WhatsApp)	
Instituição de origem	
Endereço institucional	
Dados sobre o público participante (ex: estudantes, com ou sem deficiência)	Dados sobre o tipo de deficiência

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
		Registro de Demanda CERTA	Formulário preenchido pelo requisitante contendo as informações da solicitação
		Quadro de acompanhamento	Planilha e kanban contendo status e natureza da solicitação (serviço, recurso, open day)
		Checklist	Check list da adequação postural digitalizado
		Termo de entrega e orientação	Termo de entrega e orientação dos recursos

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
01/2025	Sabrina Regina dos Santos	28/08/2025	Modelo EPROC de Instrução de Trabalho



Assinaturas do documento



Código para verificação: **1022ZWUL**

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

- ✓ **SABRINA REGINA DOS SANTOS** (CPF: 003.XXX.689-XX) em 28/08/2025 às 13:34:03
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:05:31 e válido até 13/07/2118 - 15:05:31.
(Assinatura do sistema)

- ✓ **ALVANEVE FÁTIMA MORETTO** (CPF: 777.XXX.009-XX) em 29/08/2025 às 11:45:32
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:15:13 e válido até 13/07/2118 - 13:15:13.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RkNFRV80MjY3XzAwMDA0MTgxXzQxODJfMjAyNV8xMDIyWldVTA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **FCEE 00004181/2025** e o código **1022ZWUL** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.