

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

Processo			
<b>Verificar Status de Solicitação de Benefício para Pessoa com Deficiência (PCD)</b>			
Versão: 01-2026	Data de Emissão: 22-04-2026	Macroprocesso (Governo de SC): Educação	Macroprocesso (FCEE): Prestação de serviço especializado ao público da educação especial

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Orientar, padronizar e operacionalizar a verificação do status de solicitação de emissão ou renovação de benefícios destinados à pessoa com deficiência, assegurando atendimento acessível, informações corretas ao solicitante e rastreabilidade das consultas realizadas no sistema institucional.

### 1.2 Informações Complementares

O processo pode ser iniciado por diferentes canais de atendimento (WhatsApp, ligação telefônica ou atendimento presencial), sendo a consulta ao status realizada por meio do Sistema Argus, com base nos dados fornecidos pelo solicitante.

### 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>
Coordenação	CENAE/FCEE	(48) 3664-4946	cenae@fcee.sc.gov.br

### 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Pessoa com deficiência, familiar ou responsável legal solicitante de informações sobre o status de emissão ou renovação de benefícios e Fundação Catarinense de Educação Especial - FCEE.

### 1.6 Atores Envolvidos

- Solicitante (pessoa com deficiência ou responsável)
- Atendimento CENAE/FCEE
- Instituições parceiras vinculadas ao processo de benefícios

### 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- WhatsApp institucional
- Telefone institucional
- Sistema Argus
- Computador com acesso à rede institucional

### 1.8 Parâmetros SGPe

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

### 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Normativas internas da FCEE
- Decreto nº 1792 de 21 de outubro de 2008 - Gratuidade no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e dos serviços de navegação

interior de travessias no Estado de Santa Catarina às pessoas com deficiência

- Lei nº 17.428 de 28 de dezembro de 2017 - Pensão Especial benefício social pago pelo Governo do Estado de Santa Catarina
- Lei estadual nº 17.754, de 10 de julho de 2019 - Carteira de Identificação do Autista de Santa Catarina
- Lei Federal nº 12.764 de 27 de dezembro de 2012 - Preferência no acesso e atendimento em instituições públicas do Estado, especialmente nos serviços públicos das áreas de saúde, educação e assistência social, inclusive quando representado por seu responsável legal
- Lei Nº 18.928, de 10 de junho de 2024 - Carteira garante a gratuidade no transporte intermunicipal de passageiros
- Portaria n. 223/2017/FCEE (3.66 MB) Dispõe sobre orientações e normas para concessão do benefício de redução de jornada de trabalho, dispostos na Lei n. 6.634 de 30/09/1985 e Decreto n. 770 de 22/10/1987.

### 1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Tempo médio de atendimento por canal	Tempo médio entre o recebimento da solicitação e o fornecimento da resposta ao solicitante	Diária
Índice de atendimentos realizados	Percentual de solicitações atendidas em relação ao total de solicitações recebidas	Mensal

### 1.11 Definições

- Solicitante: Pessoa que realiza a consulta do status do benefício.
- Benefício: Emissão ou renovação de benefício destinado à pessoa com deficiência.
- Sistema Argus: Sistema utilizado para consulta e verificação do status das solicitações

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

## 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Verificar Status de Solicitação de Benefício para Pessoa com Deficiência (PCD)			
Nº	ATIVIDADE	SETOR/RESP.	DESCRIÇÃO
1	1. Enviar mensagem para CENAE/FCEE (048) 3664-4948	Solicitante	O solicitante envia mensagem para o número institucional da CENAE/FCEE.
2	Escolher atendimento geral	Solicitante	O solicitante seleciona 'atendimento geral'.
3	Consultar carteira	Solicitante	O solicitante seleciona 'consultar carteira'.
4	Informar região de residência	Solicitante	O solicitante informa sua região de residência.
5	Digitar CPF	Solicitante	O solicitante informa seu CPF.
6	Ligar para CENAE/FCEE (048) 3664-4948	Solicitante	O solicitante liga para o número institucional para obter informações.
7	Acessar o sistema Argus	CENAE/FCEE	O atendente acessa o sistema institucional Argus.
8	Selecionar a opção: carteira digital	CENAE/FCEE	No sistema, seleciona-se a funcionalidade relacionada ao benefício.
9	Consultar solicitações	CENAE/FCEE	Acessar a área de consultas de solicitações no sistema.
10	Escolher a opção de pesquisa	CENAE/FCEE	Define o tipo de pesquisa a ser realizada (CPF, nome, etc.).
11	Inserir dados do solicitante	CENAE/FCEE	Digitar os dados necessários para a consulta no sistema.
12	Pesquisar status	CENAE/FCEE	Executa a pesquisa do status da solicitação no sistema Argus.
13	Informar o solicitante	CENAE/FCEE	Comunica ao solicitante o status da solicitação de benefício.
14	Dirigir-se ao setor de Benefícios para pessoas com deficiência	Solicitante	O solicitante dirige-se ao setor de benefícios para pessoas com deficiência.

#### 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 checked="" type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input checked="" 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 checked="" 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	Informação relacionada à condição de deficiência
CPF	
Telefone	
Região de residência	

Fonte: Responsável pela elaboração.

#### 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:**

*(O processo é predominantemente informacional, sem produção documental física obrigatória.)*

Tipo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento
n/a			

Fonte: Responsável pela elaboração.

**5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (segundo 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 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:

Tipo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Temporalidade		
			Corrente	Intermediário	Destinação
Conforme item 1.8 da IT	01.01.02.01.04.017	Processo sobre Atendimento à Demandas Externas	5 anos	10 anos	Eliminação
Solicitação de Informação	05.01.05.01.01.014	Ofício sobre Solicitação de Informação	2 anos	3 anos	Eliminação
Cadastro de Benefício (Passe Livre)	06.20.03.01.002	Cadastro para Carteira de Passe Livre	2 anos	3 anos	Eliminação

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

#### 7. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b>Versão nº</b>	<b>Responsável pela elaboração da IT</b>	<b>Data</b>	<b>Síntese da Revisão</b>
01/2026	Bruno Bittencourt da Silva	22-04-2026	Primeira versão



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **TF547MP7**

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

- ✓ **SABRINA REGINA DOS SANTOS** (CPF: 003.XXX.689-XX) em 22/04/2026 às 15:04:23  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:05:31 e válido até 13/07/2118 - 15:05:31.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **IRACEMA APARECIDA FUCK JONCK** em 22/04/2026 às 18:45:22  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:04:47 e válido até 13/07/2118 - 14:04:47.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RkNFRV80MjY3XzAwMDAyNTEeXzI1MTFfMjAyNI9URjU0N01QNw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **FCEE 00002511/2026** e o código **TF547MP7** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.