

|   |                                     |  |   |
|---|-------------------------------------|--|---|
|  | <h1>InSTRUÇÃO DE TRABALHO - IT</h1> | Coordenação<br> | Execução<br> |
|---|-------------------------------------|--|---|

|   |                               |   |   |
|---|-------------------------------|---|---|
| Processo<br><b>Realizar vistoria e acompanhamento das Operações no Terminal Rodoviário de Florianópolis</b> |                               |   |   |
| Versão<br>01/2025   | Data de Emissão<br>24/11/2025 | Macroprocesso (Governo de SC)<br>Infraestrutura e Urbanismo | Macroprocesso (SIE)<br>Gestão de Operações Rodoviária SIE |

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Realizar a vistoria das instalações e operações do terminal, exceto o serviço de transporte de passageiros, competência dos fiscais de transportes da ARESC.

O objetivo da vistoria é identificar não conformidades, riscos, demandas de manutenção e oportunidades de melhoria que garantam a continuidade, regularidade e eficiência das atividades desempenhadas no local, garantindo que o usuário disponha de qualidade na prestação dos serviços.

### 1.2 Informações Complementares

A vistoria deve contemplar áreas internas, externas, equipamentos, acessos, por meio de verificação visual, registro fotográfico e relatório onde são registradas as observações relevantes identificadas durante o processo.

No entanto, conforme consta do item 17.6 e 17.18 do Contrato de Concessão nº 203/2022, a fiscalização da operação dos serviços desempenhados pela concessionária é atribuição da ARESC, a qual alega a necessidade de alteração contratual para iniciar as atividades.

Desse modo, enquanto o processo de alteração contratual não estiver concluído, a SIE/COSEP tem desempenhado a função dentro das suas condições, haja vista que não dispõe de fiscal de serviços públicos no seu quadro lotacional.

## 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 | COSEP | (48) 3664-9531 | cosep@sie.sc.gov.br |

**Obs.:** No momento, a DPLA está responsável pelo presente processo pela ausência do Coordenador de Concessão de Serviços Públicos (fiscal do contrato), mas a DPLA atua como gestor do Contrato de Concessão nº 203/2022, atividades que não deveriam ser cumuladas.

## 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Usuários do Terminal Rodoviário de Florianópolis;
- População catarinense;
- ARESC;
- Governo do Estado;
- Prefeitura Municipal;
- Concessionária Terminal Rodoviário de Florianópolis SPE Ltda.

## 1.6 Atores Envolvidos

- Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade (SIE);
- Diretoria de Planejamento (DPLA)/Coordenadoria de Concessão de Serviços Públicos (COSEP);
- Agência Reguladora de Serviços Públicos de Santa Catarina (ARESC);
- Concessionária Terminal Rodoviário de Florianópolis SPE Ltda.

## 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPe);
- Pacote Office - checklist/relatório da vistoria;
- E-mail institucional.

## 1.8 Parâmetros SGPe

| Assunto                          | Classe                           | Controle de acesso (sigilo) |
|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 2857 Acompanhamento de processos | 2857 Acompanhamento de processos | Público                     |

## 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Não há legislação ou normas mencionadas nas cláusulas do contrato de concessão que tratem de relatórios de vistorias.

## 1.10 Indicadores de performance

| Indicador | Métrica | Periodicidade de Análise |
|-----------|---------|--------------------------|
|           |         |                          |

*Obs.: A avaliação do desempenho dos serviços oferecidos no Terminal Rodoviário Rita Maria é realizada semestralmente por meio da pesquisa de satisfação.*

## 1.11 Definições

- ARESC - Agência Reguladora de Serviços Públicos de Santa Catarina
- SGPe - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos
- SIE - Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade
- TRRM - Terminal Rodoviário Rita Maria

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

### **3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES**

#### *Necessidade de realizar vistoria no Terminal Rita Maria*

##### **SIE/DPLA/COSEP - COORDENADORIA DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

###### **1. Autuar processo da vistoria (SGPE).**

Logado no SGPE, deve ser cadastrado um processo para registrar o resultado das vistorias realizadas no Terminal:

Preencher os seguintes campos padrão:

- Assunto: Acompanhamento de processo
- Classe: Acompanhamento de processo
- Setor de competência: SIE/GECOP - Gerência de Concessão de Serviços Públicos;
- Interessado: CPF do superior que assinará o processo;
- Detalhamento do assunto: Relatórios de Vistoria e Acompanhamento das Operações no Terminal Rodoviário de Florianópolis SPE Sinart - TRRM.
- Controle de acesso: Sem restrição.

###### **2. Realizar vistoria periódica**

Durante a vistoria que ocorre periodicamente, devem ser realizados registros fotográficos dos ambientes interno e externo do terminal rodoviário, como saguão de embarque e desembarque, corredores, mezanino, estacionamento, banheiros etc...e de quaisquer inconformidades identificadas relacionados à operação do terminal (manutenção predial, limpeza, segurança, serviços e atendimento ao usuário, dentre outros).

###### **3. Preencher checklist**

Após a realização da vistoria, deve ser preenchido o checklist a fim de registrar o resultado constatado. Ou seja, verifica-se a conformidade com a segurança, a organização e regularidade das operações. Além disso, a vistoria permite identificar eventuais irregularidades, necessidades de manutenção, riscos e oportunidades de melhoria nos processos operacionais e na infraestrutura.

#### 4. Inserir peça (SGPE)

O checklist com resultado da vistoria da operação do terminal Rodoviário Rita Maria deve ser inserido no processo SGPE.

No processo SGPe, deve inserir o PDF nomeado como (nome do documento):

- Na aba “peças”
  - Clicar em “Inserir peças”
- Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
  - Tipo de documento: XX – XXXXXX;
  - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”
- Clicar em “adicionar arquivo”
  - Salvar

#### 5. Solicitar assinatura (SGPE)

O fiscal do contrato deve assinar o relatório para a formalização da validação do resultado da vistoria.

### SIE/DPLA - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DIRETORA

#### 6. Analisar processo com resultado da vistoria (SGPE)

Caso a vistoria não seja realizada pelo fiscal do contrato, o mesmo deverá analisar o checklist, a fim de verificar o resultado da vistoria realizada no terminal.

Desta forma, o fluxo do processo pode seguir um dos dois caminhos (o processo avança para **atividade 7 ou 8**):

Se, conformidade constatada

#### 7. Assinar peça (SGPE)

O fiscal do contrato deve assinar a peça ‘Relatório de vistoria’ que é um checklist acompanhado de imagens do local.



Peça ‘Relatório de vistoria’ assinado pela diretora da DPLA.



**Resultado do processo:** Concluída vistoria das operações do Terminal Rodoviário Rita Maria.

Se, com inconformidade constatada

### **8. Solicitar providências pela Concessionária**

O fiscal do contrato deve informar ao gestor do contrato, e este solicitará providências à empresa concessionária em relação às inconformidades detectadas na vistoria.

Na próxima vistoria, o fiscal deverá verificar se as inconformidades foram resolvidas pela concessionária, caso não estejam solucionadas deverá reiterá-las.



Comunicado enviado para a Concessionária.

Se, providências atendidas



**Resultado do processo:** Providências atendidas.

Se, Providências não atendidas

### **9. Aplicar penalidades conforme as cláusulas contratuais (subprocesso)**

O gestor do contrato deverá sugerir ao gestor do Poder Concedente a aplicação de penalidades, conforme estabelecido nas cláusulas do contrato.



**Resultado do processo:** Inconformidades detectadas e aplicadas as devidas penalidades.

## 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.

Obs.: Ao realizar o registro das imagens das operações e das instalações, deve-se evitar capturar pessoas. Caso isso não seja possível, devido à grande circulação no local, é necessário desfocar os rostos presentes na imagem.

#### 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 |
|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Checklist               |                               | Relatório de vistoria |                        |
|                         |                               |                       |                        |
|                         |                               |                       |                        |

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

| <b><i>Versão nº</i></b> | <b><i>Responsável pela elaboração da IT</i></b>                  | <b><i>Data</i></b> | <b><i>Síntese da Revisão</i></b>  |
|-------------------------|--|--------------------|---|
| <b>01/2025</b>          | Elaboração: Thaís Castilho de Andrade<br>Revisão: Nayara Gibbini | 24/11/2025         | Mapeamento do processo Realizar vistoria e acompanhamento das Operações no Terminal Rodoviário de Florianópolis |



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **NZ84Y7E1**

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



**DANIELA BARBOSA PACHECO** (CPF: 769.XXX.229-XX) em 25/11/2025 às 18:23:26

Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/03/2018 - 12:33:59 e válido até 30/03/2118 - 12:33:59.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwNDQ5ODVfNDQ5OTVfMjAyNV9OWjg0WTdFMQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00044985/2025** e o código **NZ84Y7E1** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.