

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

Processo Realizar vistoria e acompanhamento das Operações no Terminal Rodoviário de Florianópolis			
Versão 01/2025	Data de Emissão 24/11/2025	Macroprocesso (Governo de SC) Infraestrutura e Urbanismo	Macroprocesso (SIE) 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

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
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 da 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 x 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 x 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

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2025	Elaboração: Thaís Castilho de Andrade 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.