

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

<p>Processo</p> <p><b>Atender solicitações da Ouvidoria relacionadas à proteção de dados pessoais</b></p>			
<p><b>Versão</b></p> <p>01/2025.1</p>	<p><b>Data de Emissão</b></p> <p>30/10/2025</p>	<p><b>Macroprocesso (Governo de SC)</b></p> <p>Gestão e controle institucional</p>	<p><b>Macroprocesso (SES)</b></p> <p>n/a</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Este processo tem por objetivo atender de forma eficaz os pedidos da Ouvidoria, relacionados ao tratamento de dados pessoais, assegurando a conformidade com a legislação aplicável, garantindo a privacidade e os direitos dos titulares, e promovendo respostas claras, seguras e tempestivas às demandas recebidas.

### 1.2 Informações Complementares

Este processo representa necessidade institucional e legal de adequação à proteção dos dados pessoais como previsto na Constituição Federal de 1988 e na Lei Federal n. 13.709/2018, dentre outras normas de referência.

### 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
Encarregado de Dados (DPO)	Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	48 3664.9096	encarregado@saude.sc.gov.br

## 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Cidadãos, Funcionários SES, Ouvidoria

## 1.6 Atores Envolvidos

Encarregado de Proteção de Dados Pessoais e Setor de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da SES/SC

## 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

Sistema	Disponível em:
Site SES	<a href="#">Site</a>
SIGRH	<a href="#">SIGRH</a>
SGPe	<a href="#">SGPE</a>
Workspace	<a href="#">Workspace</a>
Ouvidor SUS	<a href="https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar">https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar</a>

1.8 Parâmetros SGPe - Descrito no item “3. Relação de Atividades”.

## 1.9 Legislação, normativas e outras referências

Leis, Normativas e Referências	Disponível em:
Lei Federal Nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	<a href="#">Lei Federal nº 13.709/2018</a>
Lei Federal Nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)	<a href="#">Lei Federal Nº 12.527/2011</a>
Lei Federal Nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet	<a href="#">Lei Federal nº 12.965/2014</a>
Decreto Estadual SC Nº 1.892/2022	<a href="#">Decreto Estadual nº 1.892/2022</a>
Ato nº 1947/2022, DOE/SC 21.860, de 20/09/2022, página 4	<a href="https://portal.doe.sea.sc.gov.br/repositorio/2022/20220920/Jornal/2988.pdf">https://portal.doe.sea.sc.gov.br/repositorio/2022/20220920/Jornal/2988.pdf</a>

Em combinação com as demais normas regulamentares estaduais vigentes, e demais disposições aplicáveis, disponíveis em:

<https://www4.planalto.gov.br/legislacao> ; <https://www.alesc.sc.gov.br/legislacao> ; [https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/atos-normativos/regulamentacoes\\_anpd](https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/atos-normativos/regulamentacoes_anpd)

## 1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Número de atendimentos	Número de processos via Ouvidor SUS	Semestral
	Número de processos via SGPe	Semestral

## 1.11 Definições

SES - Secretaria de Estado da Saúde;

DPO - Encarregado (*Data Protection Officer*);

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

SGPe - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos do Executivo de Santa Catarina;

SIGRH - Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos;

SUS - Sistema Único de Saúde;

LAI - Lei de Acesso à Informação;

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

### 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

O processo se inicia com o recebimento da demanda por tratamento e proteção de dados pessoais pela ouvidoria. A demanda pode ser recebida via SGPe, Ouvidor SUS ou pela Ouvidoria Geral do Estado. As atividades são executadas conforme o canal de recebimento da demanda.

#### **Encarregado de Dados**

1. Receber a demanda da Ouvidoria

#### **→ A. Demanda recebida pelo SGPe:**

2. Receber Processo SGPe;
3. Identificar o tipo de demanda recebida via SGPe;
4. Identificar necessidade de acionamento de outras áreas;

#### **Se “Não for necessário acionar outras áreas”:**

5. Elaborar resposta ao titular;
6. Adicionar peça ao SGPe;
7. Dar encaminhamento conforme canal de atendimento;

#### **Se canal de atendimento for “SGPe”:**

8. Devolver processo para Ouvidoria SES;
9. Atualizar planilha do DPO;

 **Resultado do processo:** Solicitação da Ouvidoria atendida.

#### **Se canal de atendimento for “Ouvidor SUS”:**

10. Responder demanda no webservice Ouvidor SUS;
11. Arquivar processo do SGPe;
12. Atualizar planilha do DPO

 **Resultado do processo:** Solicitação da Ouvidoria atendida.

#### **Se “Necessário acionar outras áreas”**

13. Solicitar informações a área responsável via SGPe;
14. Após recebimento da resposta, analisar se necessita de réplica ou não;

### Se “Não necessita de réplica”

🔙 Processo volta para **Atividade “5. Elaborar resposta para o titular”** e segue o fluxo até a solicitação da Ouvidoria ser atendida.

✅ **Resultado do processo:** Solicitação da Ouvidoria atendida.

### Se “Necessita de réplica”

15. Orienta setor demandante sobre o que deve ser cumprido;

🔙 Processo volta para **Atividade “5. Elaborar resposta para o titular”** e segue o fluxo até a solicitação da Ouvidoria ser atendida.

✅ **Resultado do processo:** Solicitação da Ouvidoria atendida.

### → **B. Demanda recebida pelo ouvidor SUS:**

16. Checar webservice Ouvidor SUS;

17. Identificar tipo de demanda recebida via webservice;

18. Abrir processo no SGPe;

Campos SGPE	Informação
Assunto	1 ao 20
Classe	1446
Setor de Competência	SES/LGPD-DPO
Interessado	O interessado pessoa física, quando fizer o pedido pelo Canal Central de atendimento de Proteção de Dados Pessoais do Executivo Estadual.
Detalhamento do Assunto	Processo sobre proteção de dados pessoais
Controle de Acesso no Processo	Sim - Adicionar SES/LGPD-DPO

19. Inserir peças do Ouvidor SUS no SGPe;

🔙 Processo volta para **Atividade “4. Identificar necessidade de acionar outras áreas”** e segue o fluxo até a solicitação da Ouvidoria ser atendida;

✅ **Resultado do processo:** Solicitação da Ouvidoria atendida

## 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Convicção religiosa.	<input checked="" type="checkbox"/>
Opinião política.	<input checked="" type="checkbox"/>
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	<input checked="" type="checkbox"/>
Filosófico ou político	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input type="checkbox"/>
Proteção da vida	<input checked="" type="checkbox"/>
Tutela da saúde	<input checked="" 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 completo	Origem racial ou étnica
CPF ou documentos similares	Convicção religiosa
E-mail particular do usuário	Opinião política
Telefone/celular	Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político
Endereço residencial	Dado referente à saúde ou à vida sexual
Dados financeiros pessoais	Dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural
Preferências de navegação e cookies	

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
Processo digital	01.01.05.01.01.006	Instrução de Trabalho de Processo de Negócio	
Processo digital	05.01.01.02.01.014	Parecer sobre proteção de dados pessoais	
Processo digital		Despacho	
Processo digital	05.01.01.02.01.006	Ofício sobre proteção de dados pessoais	
Processo digital		E-mail	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

### 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 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)
Processo digital	01.01.05.01.01.006	Instrução de Trabalho de Processo de Negócio	Enquanto vigorar	5 anos	Guarda permanente
Processo digital	05.01.01.02.01.014	Parecer sobre proteção de dados pessoais	5 anos	5 anos	Guarda permanente
Processo digital	05.01.01.02.01.006	Ofício sobre proteção de dados pessoais	5 anos	5 anos	Guarda permanente
		Despacho sobre proteção de dados pessoais			
		E-mail sobre proteção de dados pessoais			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

## 6. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b>Versão n°</b>	<b>Responsável pela elaboração da IT</b>	<b>Data</b>	<b>Síntese da Revisão</b>
<b>01/2025</b>	Luiz Fernando de Oliveira Vieira Goulart Fabiola Santos Ramos da Silva Marilda Xavier do Nascimento Valdenise Sousa Cordeiro	30/10/2025	Primeira versão do mapeamento do processo: Atender solicitações da Ouvidoria relacionadas à proteção de dados pessoais



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **42V1LTN2**

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

- ✓ **LUIZ FERNANDO DE OLIVEIRA VIEIRA GOULART** (CPF: 005.XXX.339-XX) em 19/11/2025 às 11:30:30  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:36:03 e válido até 13/07/2118 - 14:36:03.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **FABIOLA SANTOS RAMOS DA SILVA** (CPF: 003.XXX.459-XX) em 19/11/2025 às 12:39:34  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:52:49 e válido até 13/07/2118 - 13:52:49.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **NARDELE MARIA JUNCKS** (CPF: 691.XXX.689-XX) em 25/11/2025 às 16:49:47  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:50:17 e válido até 13/07/2118 - 14:50:17.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTifMDAyNzE0NDRfMjczODU4XzlwMjVfNDJWUxUTjl=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00271444/2025** e o código **42V1LTN2** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.