

	<h2>Instrução de Trabalho - IT</h2>	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	---

<p>Processo</p> <p>Registrar Manifestação na Ouvidoria CEASA/SC</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2023</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>24/05/2023</p>	<p>Macroprocesso</p> <p>Ouvidoria</p>	<p>Macroprocesso (nome do órgão)</p> <p>CEASA/SC</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

O cidadão possui 4 opções para registrar sua manifestação para ouvidoria do CEASA/SC. Caso seja via site, deverá preencher o formulário no link <<http://ouvidoria.sc.gov.br/>> e registrar diretamente sua manifestação (opção 1). Caso seja por correio eletrônico deverá enviar por e-mail, presencialmente dirigindo-se a sede do CEASA/SC ou por telefone entrando em contato pelo número (48) 3378-1703. Para os casos via e-mail, presencial e telefone, a ouvidoria irá orientar quanto ao registro via site. A orientação inicial é referente a identificação do usuário. Caso o cidadão queira se identificar, solicita-se os dados de identificação e sua manifestação, caso o usuário deseje manter-se anônimo, realiza-se apenas o registro da sua manifestação. Para ambos os casos, a ouvidoria recebe e registra a leitura da manifestação. Caso seja presencial realiza-se a impressão do protocolo e orienta-se o cidadão sobre o acompanhamento no site (opção 2) e caso não seja presencial informa-se o protocolo de atendimento (código e chave de consulta) e se orienta também para acompanhamento via site (opção 2).

Objetivo

Padronizar o registro de manifestação na ouvidoria.

Informações complementares

N/A.

Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Controladora	Controladoria	(48) 3378-1703	denise@ceasa.sc.gov.br

Interessados

Todos os cidadãos.

Atores envolvidos

- Cidadão;
- Ouvidoria;
- Controles Internos.

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

N/A.

Legislação, normativas e outras referências

N/A.

Indicadores de performance

N/A.

Definições

- CEASA/SC – Central de Abastecimento do Estado de Santa Catarina

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

<<https://cawemo.com/share/1fa37cf2-ee3e-46af-b68f-c1707395c005>>

3. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01	Eliezer Bueno (JS Prime Consultoria)	24/05/2023	Elaboração



Assinaturas do documento



Código para verificação: **S51A207N**

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



DENISE DE LIMA (CPF: 904.XXX.209-XX) em 31/05/2023 às 09:13:20

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/09/2020 - 09:14:26 e válido até 22/09/2120 - 09:14:26.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDE0N18xNDdfMjAyM19TNTFBMk83Tg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CEASASC 00000147/2023** e o código **S51A207N** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.