

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

|                                                                                                     |                                          |                                                                        |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <p>Processo</p> <p><b>Solicitar atualização das informações da Carta de Serviços ao Cidadão</b></p> |                                          |                                                                        |                                                             |
| <p>Versão</p> <p>01/2026</p>                                                                        | <p>Data de Emissão</p> <p>06/03/2026</p> | <p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Infraestrutura e Urbanismo</p> | <p>Macroprocesso (SIE)</p> <p>Gestão de Bens e Serviços</p> |

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Garantir que as informações da Carta de Serviços ao Cidadão estejam atualizadas, completas e alinhadas aos serviços efetivamente prestados pelo órgão, por meio da solicitação de revisão e atualização dos dados pelas áreas responsáveis, assegurando transparência, clareza e qualidade das informações disponibilizadas ao cidadão.

### 1.2 Informações Complementares

### 1.3 Características do Processo

#### 1.3.1 Tipo de Processo:

☐ Processo Gerencial    ☐ Processo Finalístico    ☒ Processo Suporte

#### 1.3.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial    ☒ Intersectorial    ☐ Intragovernamental    ☐ Interinstitucional

### 1.4 Responsável

| <i>Cargo</i> | <i>Setor</i>                                               | <i>Telefone</i> | <i>E-mail</i>      |
|--------------|------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Gerente      | GPROC - Gerência de Processos, Normatização e Padronização | (48) 3664-9359  | groc@sie.sc.gov.br |

### 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade - SIE;
- Cidadãos catarinenses.

### 1.6 Atores Envolvidos

- Gerência solicitante;
- Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade - SIE.

### 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1. SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos;
2. E-mail;
3. Whatsapp.

### 1.8 Parâmetros SGPe

| <i>Assunto</i> | <i>Classe</i> | <i>Controle de acesso (sigilo)</i> |
|----------------|---------------|------------------------------------|
| N/A            | N/A           |                                    |

Obs.: Os parâmetros SGPE não são aplicáveis neste processo.

### 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

### 1.10 Indicadores de performance

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

### 1.11 Definições

- CSC - Carta de Serviço ao Cidadão;
- GPROC - Gerência de Processos, Normatização e Padronização;
- DINP - Diretoria de Inovação e Padronização;

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

### 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

#### Identificada necessidade de atualização das informações da Carta de Serviços ao Cidadão

##### SIE/GERÊNCIA SOLICITANTE

#### 1. Solicitar atualização das informações da carta de serviços (e-mail)

O solicitante deve encaminhar a solicitação de atualização para o e-mail 'gproc@sie.sc.gov.br'. No e-mail deve constar os tópicos e as informações a serem atualizadas da carta de serviços.

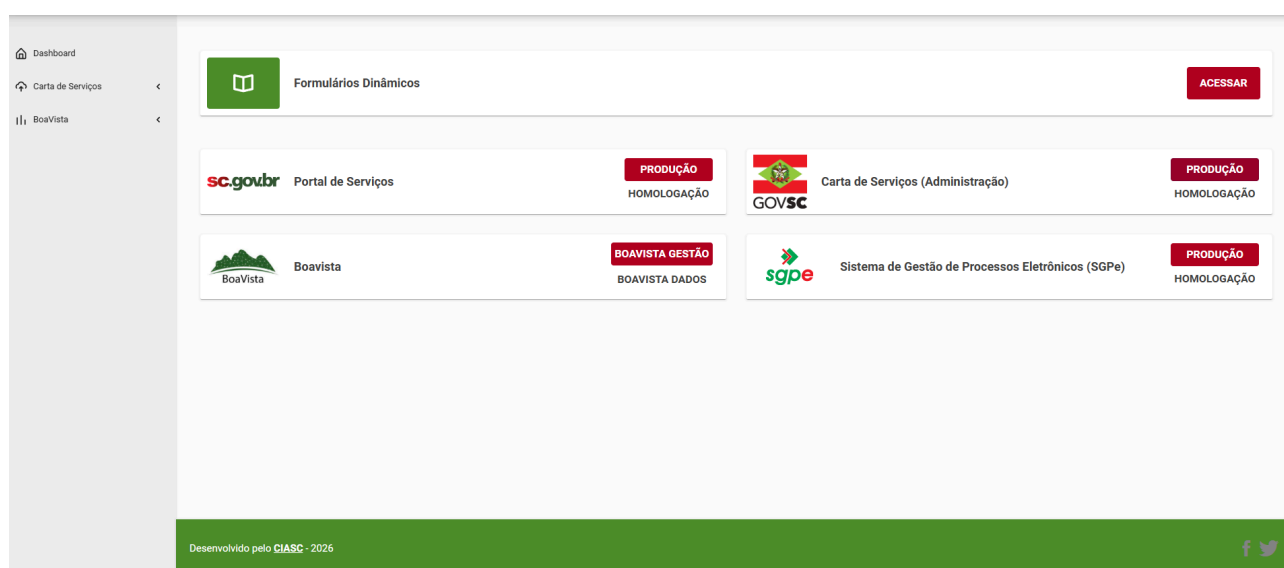
##### SIE/DINP/GPROC

#### 2. Receber solicitação (e-mail)

A gerência GPROC deve receber o e-mail e analisar a solicitação de atualização da carta de serviços.

#### 3. Acessar portal (Site Dashboard CSC)

Para realizar a atualização das informações, deve ser acessado o site "<https://dashboard.scdigital.sc.gov.br/pages/dashboard>", e inserir os dados do cadastro do gov.br. Após estar logado, clicar na opção 'Carta de Serviços - Administração' (Site Dashboard CSC) > clicar em "Produção" para realizar as atualizações solicitadas.



#### 4. Selecionar a carta para atualização (Site Dashboard CSC)

Será exibida uma lista de cartas de serviços, logo, poderá ser selecionada a carta que deseja atualizar, clicando no ícone de 'lápiz' para editar as informações ou na 'lixeira' para excluir a carta de serviço.

Na parte superior há filtros que podem ser selecionados a fim de realizar buscas mais rápidas pela carta a ser atualizada.

#### **5. Atualizar informações do serviço (site Dashboard CSC)**

Para atualizar as informações, basta selecionar a carta de serviços desejada, e clicar em 'editar' a fim de incluir as novas atualizações.

#### **6. Salvar alterações (Site Dashboard CSC)**

Após finalizar as atualizações da carta de serviços, deve ser clicado na opção “salvar” para confirmar as alterações ou em “cancelar” para não registrar as atualizações.

O usuário poderá marcar a opção ‘avisar o revisor’ a fim de que o revisor seja notificado via e-mail sobre a necessidade de aprovação da atualização das informações.

### **SIE/GESTOR-REVISOR**

#### **7. Receber notificação para aprovação da atualização (e-mail)**

O gestor/revisor irá receber uma notificação por e-mail e na plataforma de serviços SC digital solicitando a aprovação da atualização realizada pela GPROC.



Notificação recebida

#### **8. Revisar atualização solicitada (Site Dashboard CSC)**

O revisor irá analisar o texto das atualizações solicitadas para aprovar as alterações.

#### **9. Aprovar solicitação das atualizações (Site Dashboard CSC)**

Após revisar as alterações, devem ser autorizadas as atualizações. Após autorizar, as atualizações já estarão disponíveis no Portal de serviços “<https://www.sc.gov.br>”.

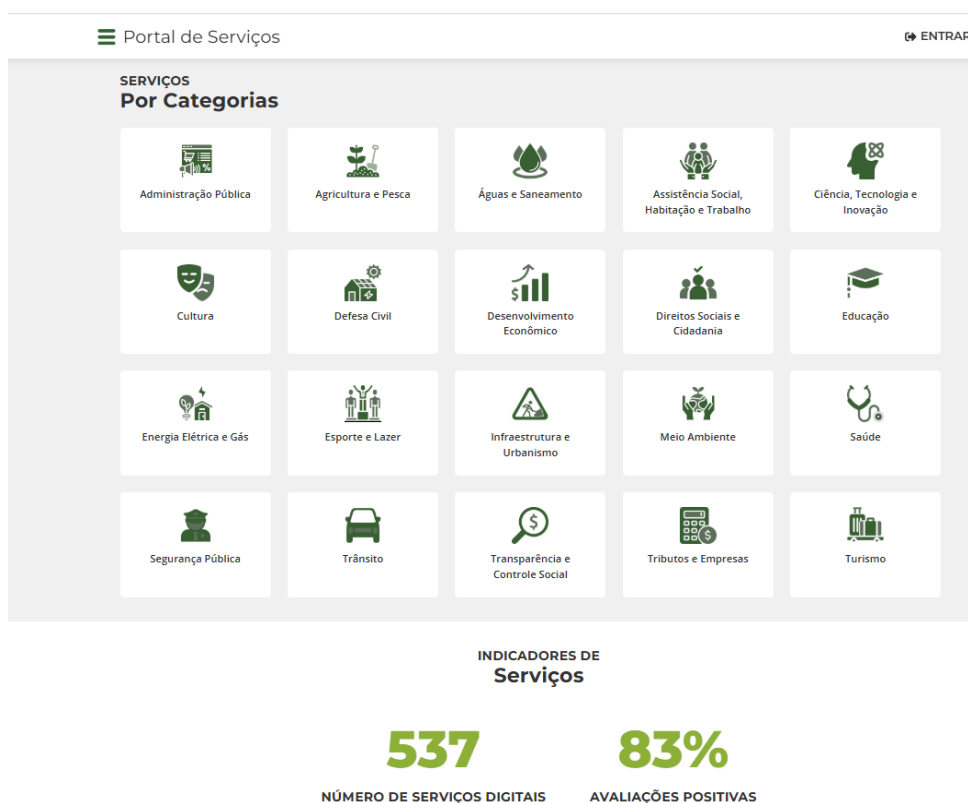


Atualização das informações concluída

## 10. Conferir atualização das informações (Portal de Serviços)

Para conferir se as atualizações foram concluídas, deve acessar "<https://www.sc.gov.br/>", e selecionar o serviço por categoria.

Após selecionar a categoria que se enquadra a carta de serviços, será exibida a lista de cartas de serviços. Desta forma, deve selecionar a carta de serviço desejada para visualizar se as informações foram atualizadas conforme solicitado.



*Se, atualizações realizadas*

## 11. Informar solicitante (e-mail/whatsapp)

Após ser verificado que as atualizações foram realizadas, o solicitante deve ser informado via e-mail ou via whatsapp.



Solicitante informado.



**Resultado do processo:** Informações da Carta de Serviços ao Cidadão atualizadas.

*Se, atualizações não realizadas*

**12. Verificar necessidade de ajustes (Site Dashboard CSC)**

Após ser constatado que as atualizações não estão sendo exibidas no Portal de Serviços, deve ser verificado o motivo.

*Se, com necessidade de ajustes das informações*

**13. Realizar atualizações das informações (Site Dashboard CSC)**

Após verificar que ainda faltam informações da carta de serviços exibida no Portal de Serviços, as informações deverão ser editadas.

*O processo segue para a **atividade 05 - Salvar alterações (site Dashboard CSC)***

*Se, com necessidade de aprovação do revisor*

**14. Solicitar aprovação (whatsapp/presencial)**

Após verificar que as atualizações das informações foram realizadas, porém não aprovadas pelo revisor, a responsável pelas atualizações que atua na GPROC deve entrar em contato com o revisor a fim de solicitar a autorização da revisão.

*O processo retorna para a **atividade 07 - Revisar atualização solicitada (Site Dashboard CSC)***

## 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.



#### 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 |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------|
|                         |                               |                   |                        |
|                         |                               |                   |                        |
|                         |                               |                   |                        |

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><b>Versão nº</b></i> | <i><b>Responsável pela elaboração da IT</b></i> | <i><b>Data</b></i> | <i><b>Síntese da Revisão</b></i>                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>01/2025</b>          | Analista de processo: Thaís Andrade             | 06/03/2026         | Mapeamento do processo Solicitar atualização das informações da Carta de Serviços ao Cidadão V01 |



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **F2EJ00X3**

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



**LETICIA SEQUINATTO ROSSI** (CPF: 968.XXX.200-XX) em 12/03/2026 às 11:13:51

Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/06/2023 - 14:28:19 e válido até 02/06/2123 - 14:28:19.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwMDkxNDIfOTE0OV8yMDI2X0YyRUowMFgz> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00009149/2026** e o código **F2EJ00X3** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.