

	<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>	Página 1 de 2
	Responsáveis: Pedro Luís Cidral Elaboração: Juliana Pauli Teixeira Witoslawski	Versão nº 001 Data : 05/05/2025
<b>GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NA OUVIDORIA SES/SC</b>		

## 1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes por meio de procedimento operacional padrão (POP) para a gravação dos atendimentos telefônicos realizados pela Ouvidoria SES/SC aos usuários do SUS, garantindo transparência, qualidade e segurança na prestação do serviço.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se a todos os servidores e setores responsáveis pela gravação dos atendimentos telefônicos realizados pela Ouvidoria SES/SC aos usuários dos serviços do SUS.

1. Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV);
2. Diretora de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica (DTIG);
3. Encarregado de Dados Pessoais.

## 3. PRÉ-REQUISITOS

1. Uso de Softwares Autorizados:

As gravações devem ser realizadas exclusivamente por meio de sistemas previamente aprovados e contratados, garantindo segurança e conformidade com as normas vigentes.

O contrato n.º 499/2020, firmado com a empresa Cyclo X Soluções em TI, em seu item 1.1.1.1.3 do Anexo I, estabelece as condições operacionais da gravação, incluindo a operação, administração e monitoramento da solução de gravação de ligações telefônicas do sistema de atendimento (Call Center - OmniPCX Record).

A tecnologia utilizada para a gravação será o sistema VoIP (Voice Over Internet Protocol), conforme especificado no contrato e nos requisitos técnicos da solução de atendimento, assegurando qualidade e clareza na captação das chamadas.

2. Limitação de Ramais Gravados:

Apenas os ramais pertencentes à Central Telefônica da Ouvidoria SES/SC (0800 048 2800) serão gravados;

Chamadas transferidas para outros ramais não serão registradas, exigindo que o atendimento ocorra exclusivamente dentro da faixa autorizada.

	<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>	Página 2 de 2
	Responsáveis: Pedro Luís Cidral Elaboração: Juliana Pauli Teixeira Witoslawski	Versão nº 001 Data : 05/05/2025
<b>GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NA OUVIDORIA SES/SC</b>		

#### 4. REFERÊNCIAS

O presente documento assegura conformidade com as seguintes legislações e normativas:

Constituição Federal de 1988 – Princípios constitucionais que regem a administração pública e a proteção de direitos fundamentais;

Lei de Acesso à Informação (LAI) n.º 12.527/2011 – Regulamenta o direito de acesso às informações públicas, promovendo a transparência na gestão pública;

Lei n.º 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) n.º 13.709/2018 – Estabelece normas para proteção de dados pessoais, garantindo transparência e segurança no tratamento de informações.

#### 5. PROCEDIMENTO

Definir as etapas necessárias do protocolo, desde a solicitação até a disponibilização da gravação do atendimento aos usuários do SUS, assegurando o cumprimento das regulamentações vigentes e a proteção dos dados pessoais.

##### 5.1. Informação sobre a Gravação e Consentimento do Usuário

O usuário será informado no início da ligação sobre a gravação do atendimento por meio de uma mensagem automática.

Mensagem Automática: *"Informamos que esta ligação está sendo gravada. Os dados fornecidos serão utilizados exclusivamente para a prestação do atendimento solicitado, garantindo proteção e sigilo conforme a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018. O tempo de armazenamento dessas informações é de 5 (cinco) anos."*

##### 5.2. Coleta e Tratamento dos Dados

Os dados coletados pela Ouvidoria são utilizados exclusivamente para o cumprimento de deveres legais e regulamentares da SES/SC, tornando o consentimento explícito dispensável. No entanto, todos os direitos dos titulares e os princípios gerais da LGPD são rigorosamente respeitados.

O usuário será informado de forma clara e objetiva sobre os dados coletados, sua finalidade e o tempo de armazenamento no início do atendimento. O prosseguimento da ligação será considerado como aceitação tácita dos termos informados e dos Termos Gerais de Uso e Serviços da SES/SC.

	<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>	Página 3 de 2
	Responsáveis: Pedro Luís Cidral Elaboração: Juliana Pauli Teixeira Witoslawski	Versão nº 001 Data : 05/05/2025
<b>GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NA OUVIDORIA SES/SC</b>		

Caso o usuário não concorde com a gravação, serão oferecidos outros canais da Ouvidoria para registro de sua manifestação:

**E-mail:** [ouvidoria@saude.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.sc.gov.br)

**Website:** <https://www.ouvidoria.saude.sc.gov.br>

### 5.3. Armazenamento

O contrato n.º 499/2020 estabelece a responsabilidade das partes por meio do termo de confidencialidade e sigilo, garantindo que todas as informações tratadas sejam mantidas em segurança e protegidas contra acessos não autorizados.

A empresa contratada, Cyclo X Soluções em TI, adota política de segurança da informação, cujo compromisso é assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Além disso, a política visa prevenir o acesso não autorizado e evitar a instalação de softwares e o acesso a conteúdos indevidos que possam comprometer a segurança da empresa.

Estas medidas asseguram que os dados coletados durante os atendimentos sejam armazenados e processados de acordo com as melhores práticas de segurança da informação, respeitando todas as legislações vigentes sobre proteção de dados.

As gravações são armazenadas no servidor do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC), seguindo práticas e processos adequados de backups para garantir que as gravações sejam armazenadas de maneira segura e confiável.

Embora não exista um prazo fixado para exclusão dos arquivos, o tempo de guarda é de, no mínimo, 5 (cinco) anos.

### 5.4. Solicitação e Acesso à Gravação

O usuário poderá solicitar a gravação do seu atendimento mediante solicitação formal, respeitando a legislação vigente e os direitos de privacidade do seu atendimento.

A solicitação deve ser realizada por meio do canal e-SIC da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), disponível no link: <https://www.ouvidoria.sc.gov.br/>, em conformidade com a LAI n.º 12.527/2011.

Para requerer a gravação, o solicitante deve comprovar sua identidade e fornecer dados específicos e detalhados da gravação desejada, incluindo:

- Nome completo do solicitante;
- Data e horário aproximado da ligação;
- Número de atendimento ou protocolo da manifestação cadastrada.

	<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>	Página 4 de 2
	Responsáveis: Pedro Luís Cidral Elaboração: Juliana Pauli Teixeira Witoslawski	Versão nº 001 Data : 05/05/2025
<b>GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NA OUVIDORIA SES/SC</b>		

Após solicitação, a Ouvidoria SES/SC requisitará a gravação por meio do sistema Jira, link: <https://sea.atlassian.net/servicedesk/customer/portals> à empresa contratada, Cyclo X Soluções em TI, conforme previsto no contrato n.º 499/2020, conforme passo a passo:

1. Realizar Login;
2. Clicar em Telefonia VOIP;
3. Área Administrativa;
4. Preencher formulário de solicitação.

O acesso às gravações será restrito aos servidores autorizados pela Ouvidoria SES/SC e DTIG, devendo ser utilizado endereço de e-mail institucional.

A Ouvidoria deve manter o registro de todas as solicitações de gravações, incluindo nome do solicitante, data e responsável pelo atendimento.

#### 5.5. Disponibilização da Gravação

A contratada, Cyclo X Soluções em TI, disponibilizará a gravação à Ouvidoria SES/SC no prazo padrão de 48 (quarenta e oito) horas úteis após a solicitação. Em casos de urgência, devidamente justificada, o prazo pode ser reduzido para 16 (dezesesseis) horas úteis.

A Ouvidoria SES/SC realizará uma análise prévia dos dados pessoais contidos. Quando necessário, a gravação será submetida a uma avaliação detalhada pelo Encarregado de Dados Pessoais.

É crucial que essas gravações sejam tratadas com rigorosos padrões de segurança e confidencialidade, conforme estabelecido pela LGPD. Isso inclui identificar todas as informações sensíveis e implementar medidas adequadas para sua proteção, como políticas de acesso restrito.

O pedido de acesso à gravação poderá ser negado em conformidade com a LAI e a LGPD, especialmente quando envolver a análise de informações sigilosas da SES.

Ao negar o pedido, a Ouvidoria SES/SC deve informar ao solicitante os motivos detalhados da recusa, garantindo transparência e conformidade com as regulamentações aplicáveis.

##### *5.5.1 Prazo*

O prazo para a Ouvidoria SES/SC disponibilizar a gravação ao usuário é o mesmo estipulado pela LAI, sendo o prazo para resposta a pedidos de acesso à informação de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

##### *5.5.2 Meios*

	<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>	Página 5 de 2
	Responsáveis: Pedro Luís Cidral Elaboração: Juliana Pauli Teixeira Witoslawski	Versão nº 001 Data : 05/05/2025
<b>GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NA OUVIDORIA SES/SC</b>		

A gravação será disponibilizada ao usuário por meio do Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e), plataforma digital utilizada pelo Governo do Estado de Santa Catarina para a gestão e tramitação de processos administrativos eletrônicos.

O SGP-e utiliza um sistema de autenticação integrado ao sistema “gov.br”. Uma vez certificada a identidade do usuário, este poderá acessar seus processos e serviços disponíveis no SGP-e.

Ao cadastrar o processo digital no SGP-e, deve-se preencher o campo "Interessado" com o CPF do usuário solicitante e utilizar as seguintes classificações:

**Assunto:** 729 - Gestão de Ouvidorias

**Classe:** 5 - Processo sobre Manifestação de Ouvidoria

**Controle de Acesso:** Setor de competência, usuário em com a carga do Processo e Interessado

Esse procedimento garante que apenas o usuário autorizado possa acessar sua gravação, respeitando a legislação vigente e os direitos de privacidade.

A gravação não será disponibilizada a terceiros não autorizados, salvo em cumprimento de ordem judicial ou em conformidade com a legislação vigente.

### 5.5.3 Formato do arquivo

A gravação será disponibilizada pela contratada no formato digital de áudio.

Para incluir um arquivo de áudio no SGP-e, é recomendado compactá-lo (zipá-lo). O tamanho máximo aceito pelo SGP-e é de 15 MB; caso o arquivo ultrapasse esse limite, ele deve ser dividido em partes menores.

### 5.5.4 Uso das Gravações e Responsabilidade do Titular

As gravações devem ser utilizadas exclusivamente para os fins para os quais o consentimento foi obtido. Eventuais usos posteriores e divulgações feitas pelo titular ficarão sob sua inteira responsabilidade.

O conteúdo das gravações será tratado como sigiloso, sendo vedada sua divulgação a terceiros, salvo mediante ordem judicial

O titular deve zelar pela segurança e cuidado na utilização desses dados, não podendo responsabilizar a SES/SC pelos usos que ele mesmo fizer dos dados, pois, ao retirar este registro de dentro da rede da SES/SC, esta não é mais responsável por sua segurança.

A violação do sigilo sujeitará o responsável às sanções administrativas e legais cabíveis.

## 5. REVISÃO

	<b>COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>	Página 6 de 2
	Responsáveis: Pedro Luís Cidral Elaboração: Juliana Pauli Teixeira Witoslawski	Versão nº 001 Data : 05/05/2025
<b>GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS NA OUVIDORIA SES/SC</b>		

Este procedimento entra em vigor na data de sua publicação e deverá ser revisado periodicamente para assegurar conformidade com alterações legislativas e melhores práticas.

Os casos omissos serão resolvidos pela coordenação da Ouvidoria, em conformidade com as diretrizes legais e institucionais.

É a orientação,

**Pedro Luís Cidral**  
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria  
(assinado digitalmente)

**Juliana Pauli Teixeira Witoslawski**  
Assistente de Ouvidoria  
(assinado digitalmente)

De Acordo,

**Luiz Fernando de O. V. Goulart**  
Encarregado de Dados Pessoais  
(assinado digitalmente)

**Solange Pereira do Nascimento**  
Diretora de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica  
(assinado digitalmente)



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **FE1X8A49**

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

- ✓ **JULIANA PAULI TEIXEIRA WITOSLAWSKI** (CPF: 057.XXX.929-XX) em 09/05/2025 às 11:34:38  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 12/08/2019 - 12:24:53 e válido até 12/08/2119 - 12:24:53.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **PEDRO LUÍS CIDRAL** (CPF: 031.XXX.089-XX) em 09/05/2025 às 11:52:19  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:57:39 e válido até 13/07/2118 - 14:57:39.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO** (CPF: 222.XXX.098-XX) em 09/05/2025 às 16:44:18  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/11/2024 - 12:31:05 e válido até 27/11/2124 - 12:31:05.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **LUIZ FERNANDO DE OLIVEIRA VIEIRA GOULART** (CPF: 005.XXX.339-XX) em 13/05/2025 às 09:35:35  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:36:03 e válido até 13/07/2118 - 14:36:03.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VVTXzcwNTIfMDAxMzA2MzNfMTMyNDY4XzlwMjRfRkUxWDhBNDk=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00130633/2024** e o código **FE1X8A49** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.