



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS

PORTARIA SGP/UNILAB Nº 536, DE 24 DE AGOSTO DE 2022

Dispõe sobre o estabelecimento de regras e procedimentos de atendimento do usuário e processos administrativos no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP).

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA – UNILAB, nomeado pela Portaria da Reitoria nº 535, de 10/05/2018, publicada no Diário Oficial da União (DOU) nº 90, de 11/05/2018, considerando as competências delegadas pela Portaria GR nº 885, de 03/08/2018, publicada no DOU nº 151 de 07/08/2018 e pela Portaria GR nº 1.126, de 11/10/2018, publicada no DOU nº 199, de 16/10/2018, no uso das atribuições a ele conferidas,

Considerando o que consta no Processo nº 23282.011172/2022-17, resolve:

CAPÍTULO I
SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece as regras e procedimentos de atendimento do usuário e processos administrativos no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP).

Art. 2º Para fins do disposto nesta Portaria considera-se:

I - serviço: atividade administrativa de prestação direta ou indireta efetuada pela SGP no cumprimento de suas competências legais;

II - unidade: setor administrativo integrado à estrutura da Superintendência de Gestão de Pessoas;

III - requerente: qualquer pessoa física, servidor ou não, e pessoa jurídica que tenha formalizado petição aos serviços das unidades da SGP, independente do canal de comunicação escolhido;

IV - atendimento: a prestação de serviços com a presença física ou virtual do interessado nas dependências físicas da Unilab ou através de tecnologias virtuais;

V - agendamento: procedimento realizado para definição antecipada de data, horário e local do atendimento presencial ou virtual;

VI - processo administrativo: processo oficial institucional decorrente de requerimento do interessado pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por soluções tecnológicas de TIC disponibilizadas pelo SIPEC ou por outra solução tecnológica estabelecida pela Instituição;

VII - entrega: efetivo retorno do objeto requerido pelo interessado mediante atendimento ou processo administrativo protocolados; e

VIII - conclusão: encerramento do atendimento ou do processo administrativo após encaminhamento para ciência do(s) requerente(s).

SEÇÃO II DAS DIRETRIZES

Art. 3º Nos atendimentos e processos administrativos serão observadas as seguintes diretrizes:

- I - respeito à diversidade e à pluralidade de ideias e pensamentos;
- II - aplicação dos pilares do relacionamento interpessoal: autoconhecimento, empatia, assertividade, cordialidade e ética;
- III - presunção da boa-fé;
- IV - proteção do sigilo funcional e de informações restritas ou sensíveis;
- V - padronização setorial dos procedimentos internos nos termos desta norma; e
- VI - racionalização de métodos e fluxos de trabalho.

CAPÍTULO II SEÇÃO I DO ATENDIMENTO E DO HORÁRIO

Art. 4º As unidades integrantes da estrutura da SGP promoverão seus atendimentos em dias úteis, independente da modalidade (presencial ou virtual), devendo ser realizados dentro da jornada diária de 8 (oito) horas, respeitando o horário de funcionamento interno e o intervalo de descanso nos termos do Decreto nº 1.590 de 10 de agosto de 1995.

§1º Para fins do disposto no caput, as unidades deverão organizar os atendimentos em escala semanal cujos dias e horários deverão observar a dinâmica interna de funcionamento e o perfil do público demandante do serviço.

§2º Estão vedados atendimentos fora do horário de funcionamento da unidade, exceto em caráter extraordinário, quando estritamente necessário e devidamente motivada e caracterizada a situação de urgência que justifique o caráter de exceção.

SEÇÃO II DO AGENDAMENTO

Art. 5º Para agendamento do atendimento, presencial ou virtual, deverá ser informado:

I - nome completo do requerente;

II - matrícula SIAPE (se houver);

III - descrição sumária do serviço pretendido; e

IV - outras informações necessárias para maior efetividade do serviço.

Parágrafo único. A unidade requerida pelo serviço deverá comunicar imediatamente ao requerente, por e-mail ou contato telefônico, eventuais situações impeditivas do atendimento agendado.

SEÇÃO III

DOS PROPÓSITOS, DAS FORMAS, DOS PRAZOS E DAS ENTREGAS DOS ATENDIMENTOS

Art. 6º Os atendimentos das unidades da SGP ocorrerão, exclusivamente, pelos canais de comunicação oficial disponibilizados pela Unilab e o serviço será entregue de acordo com a finalidade a que se propõe, a saber:

I – por aplicativos de mensagens de comunicação instantânea utilizados pela unidade, e vinculados ao e-mail e/ou telefone institucional:

a) finalidade: atendimentos relativos a dúvidas sobre procedimentos não técnicos de uma unidade e dúvidas gerais não relacionadas nos itens posteriores.

b) prazo de retorno requerimento: não se aplica; e

c) entrega do serviço: em até 24 (vinte e quatro) horas (contados os dias úteis);

II - por correio eletrônico institucional (e-mail),

a) finalidade: atendimentos relativos a processos ou procedimentos e dúvidas de caráter técnico da unidade.

b) prazo de retorno requerimento: em até 2 (dois) dias úteis em relação ao recebimento; e

c) entrega do serviço: em até 5 (cinco) dias úteis.

III - presencialmente, nas instalações físicas da unidade, mediante agendamento prévio por correio ou formulário eletrônicos ou telefone ou por ordem de chegada, após conclusão do primeiro e não havendo prejuízo ao atendimento agendado seguinte;

a) finalidade: todos os atendimentos citados nos incisos I e II do caput e os relativos à legislação em matéria de pessoal.

b) prazo de retorno requerimento: não se aplica; e

c) entrega do serviço: em até 10 (dez) dias úteis.

IV - por contato telefônico, nos horários de 08:30h às 11:30h e 13:30h às 16:30h

a) finalidade: dúvidas gerais não relacionadas nos itens anteriores.

b) prazo de retorno requerimento: não se aplica; e

c) entrega do serviço: não se aplica.

V - por plataforma de videoconferência, mediante agendamento prévio por correio ou formulário eletrônicos ou telefone.

a) finalidade: todos os atendimentos citados nos incisos I e II do caput e os relativos à legislação em matéria de pessoal.

b) prazo de retorno requerimento: em até 2 (dois) dias em relação ao recebimento; e

c) entrega do serviço: não se aplica.

§1º A escala dos dias de atendimentos presenciais, as faixas de horários e a relação dos serviços deverão ser disponibilizadas pelas unidades no sítio eletrônico da Unilab e deverão passar por atualização, no mínimo, mensalmente.

CAPÍTULO III

SEÇÃO I

DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 7º As unidades integrantes da estrutura da SGP realizarão as entregas dos serviços via processo administrativo de acordo com a sua natureza com base na aba **Guia de Processos** na página da SGP no site oficial da Unilab, devendo ser realizadas dentro da jornada diária de 8 (oito) horas, respeitando o horário de funcionamento interno e o intervalo de descanso nos termos do Decreto nº 1.590 de 10 de agosto de 1995.

§1º Para fins do disposto no caput, entende-se como responsável pela entrega do serviço no fluxo processual a unidade detentora do produto desejado pelo requerente, ainda que o protocolo de recebimento do processo não se inicie por essa.

§2º Estão vedados quaisquer atos nos processos administrativos nos finais de semana, feriados, recessos administrativos, férias e afastamentos ou impedimentos legais, exceto em caráter extraordinário, quando estritamente necessário e devidamente motivada e caracterizada a situação de urgência que justifica o caráter de exceção.

SEÇÃO II

DA CLASSIFICAÇÃO E OBJETIVOS DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 8º Os serviços que serão entregues exclusivamente por processo administrativo de que trata o artigo 7º desta Portaria, ocorrerão de acordo com sua característica a saber:

a) por plataformas componentes dos Sistemas Estruturantes de Gestão de Pessoal da Administração Pública Federal, como Sigepe, Siapenet, Siap Saúde, SouGov, entre outros, nos termos do Decreto nº 10.715, de 8 de junho de 2021;

b) pelo Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIGRH), como controle de frequência eletrônica, declarações, entre outras ferramentas que forem disponibilizadas para sistematização dos processos de trabalho; e

c) por Processo Eletrônico de Informações (SEI!), como orientação para procedimentos atinentes à área de atuação, respostas a instâncias de integridade e controle, emissão de pareceres e manifestações técnicas e legais em matéria de pessoal, atos administrativos e normativos, bem como outras atividades e procedimentos não relacionados nos itens anteriores.

§1º Salvo as hipóteses específicas, caberá ao requerente a petição de processos administrativos que tenham como objetivo a garantia de direitos e vantagens dos servidores previstos na legislação.

§2º Nos casos de processos que ensejam notificações de pessoal para convocações para admissão, reposição ao erário, pagamentos de exercícios anteriores, de cumprimento de ações judiciais ou de processos resultantes de ações disciplinares, salvo situações específicas, haverá comunicação antecipada da unidade remetente, mediante e-mail ou contato telefônico, no prazo de 5 dias úteis anteriores ao encaminhamento da notificação..

§3º Documentos institucionais, relatórios, declarações, certificados e demais documentos congêneres só poderão ser requeridos mediante abertura de Processo Administrativo SEI! do tipo Pessoal: Requerimento de Documentos Diversos.

SEÇÃO II

DAS ENTREGAS E DOS PRAZOS

Art. 9º A entrega dos serviços por meio de processos administrativos será feito de acordo com seu fluxo processual nos termos do Art. 8º desta Portaria.

I - Os processos que dependam de ato administrativo de autoridade competente (portaria ou documento legal equivalente) terão a entrega do serviço requerido:

a) no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do ato autorizativo ou até à folha de pagamento subsequente ao do ato, quando gerarem cadastros em sistemas com efeitos não financeiros;

b) no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados do ato autorizativo ou até à folha de pagamento subsequente após o ato, quando gerarem cadastros em sistemas com efeitos financeiros; e

c) no prazo de 5 (cinco) dias úteis, quando não gerarem cadastros em sistemas.

II - Os processos que independem de ato administrativo de autoridade competente terão a entrega do serviço requerido:

a) no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento do processo, desde que instruído corretamente, ou até à folha de pagamento subsequente quando gerarem cadastros em sistemas com efeitos não financeiros;

b) no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento processo, desde que instruído corretamente, ou até à folha de pagamento subsequente após o ato, quando gerarem cadastros em sistemas com efeitos financeiros; e

c) no prazo de 5 (cinco) dias úteis, desde que instruído corretamente, quando não gerarem cadastros em sistemas.

III - Os processos que envolvam manifestação técnica ou legal em matéria de pessoal ou que requeiram informações ou procedimentos de servidores ou unidades terão a entrega do serviço requerido:

a) no prazo de 15 (quinze) dias úteis quando se tratarem de manifestação técnica ou legal em matéria de pessoal, a partir da data de envio do processo à unidade competente; e

b) no prazo mínimo de 5 (cinco) dias e no máximo de 30 (trinta) dias quando se tratarem de demandas advindas de órgãos externos ou internos, a partir do recebimento do requerimento.

§1º Os prazos elencados no incisos do caput poderão ser prorrogados por igual período por necessidade imperiosa do serviço, por determinação legal ou autoridade competente.

§2º Os processos administrativos somente serão concluídos na unidade quando houver o registro do ciência do (s) interessado (s), salvo nos casos de inexistência.

§3º Não se aplica o disposto nos incisos do caput quando os prazos sejam estabelecidos em norma específica sobre o tema.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. As atividades previstas nesta Portaria estarão sujeitas à avaliação de percepção pelos usuários dos serviços, no todo ou em parte, no intuito exclusivo de aprimoramento contínuo dos serviços e das entregas abrangidas neste documento.

Art. 11. Todas as unidades integrantes da SGP ficam restritamente vinculadas aos procedimentos estabelecidos nesta norma.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor a partir de 1º de setembro de 2022.

Publique-se.

Antonio Adriano Semião Nascimento
Superintendente de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO ADRIANO SEMIÃO NASCIMENTO**, **SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS**, em 24/08/2022, às 12:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0525124** e o código CRC **17A72B4D**.