

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

CARTA DE SERVIÇOS DA PROGEP AO CIDADÃO

2018



INSTITUTO
FEDERAL
Ceará

APRESENTAÇÃO

A Administração Pública brasileira vem desenvolvendo ações que visam estimular as organizações públicas para uma administração com foco no cidadão e não apenas aos seus processos internos, o que tem resultado em dois grandes desafios: estimular a participação da população e elevar o padrão dos serviços públicos prestados à sociedade.

Esta Carta de Serviços da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP, ao cidadão, tem o objetivo de divulgar os principais serviços oferecidos pela PROGEP, conforme preconizam o Decreto nº 6.944, de 21 de agosto de 2009, Decreto nº 9.094, de 2017 e a Instrução Normativa nº 01, de 06 de janeiro de 2010 que tratam da simplificação do atendimento ao público, prestado aos cidadãos-usuários, divulgando seus padrões de atendimento, reafirmando seu compromisso de alcançar a excelência em gestão, ao modernizar e qualificar os serviços executados, agregando assim, resultados significativos para o IFCE.

Na presente carta estão disponíveis os serviços, requisitos, público-alvo, prazos e contatos. Além disso, são divulgados os principais Canais de Acesso de atendimento presencial, realizado por meio da Coordenação de Atendimento ao Usuário dos serviços públicos, e de atendimento virtual, realizado por meio da Central de Atendimento do IFCE (<http://www.ifce.edu.br/>).

Para mais informações sobre a Carta de Serviços ou o Manual do Servidor, acessar a página da Progep: www.ifce.edu.br/progep, que é continuamente aperfeiçoada e atualizada.

VALORES E COMPROMISSOS

A Carta de Serviços sugere uma organização voltada para o processo de transformação com foco no cidadão e sustentado nos princípios fundadores de nossas ações cotidianas:

Ética: Respeitar o conjunto de normas e princípios que orientam os comportamentos humanos e profissionais;

Responsabilidade: Cumprir as atividades com pontualidade e constância na realização da sua prática profissional;

Qualidade de vida no trabalho: Humanizar o trabalho sob uma perspectiva holística, proporcionando um ambiente organizacional saudável e produtivo, incluindo os critérios de desenvolvimento de capacidades, compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, além de integração social na organização;

Efetividade: Cumprir os objetivos propostos, otimizando os recursos e satisfazendo as necessidades dos usuários por meio de serviços prestados com qualidade;

Excelência: Executar com qualidade e competência o atendimento aos usuários fornecendo informações confiáveis e serviços ágeis, buscando o aprimoramento contínuo em direção à primazia;

Transparência: Tornar públicas as ações da PROGEP, utilizando ferramentas tecnológicas e gerenciais, oferecendo uma comunicação clara e honesta;



Respeito: Respeitar usuários internos e externos, atendendo-os com equidade e cortesia, acolhendo-os com presteza e urbanidade;

Comprometimento: Envolver-se com as atividades profissionais executando-as com zelo, dedicação e responsabilidade, cumprindo metas e alcançando os objetivos organizacionais;

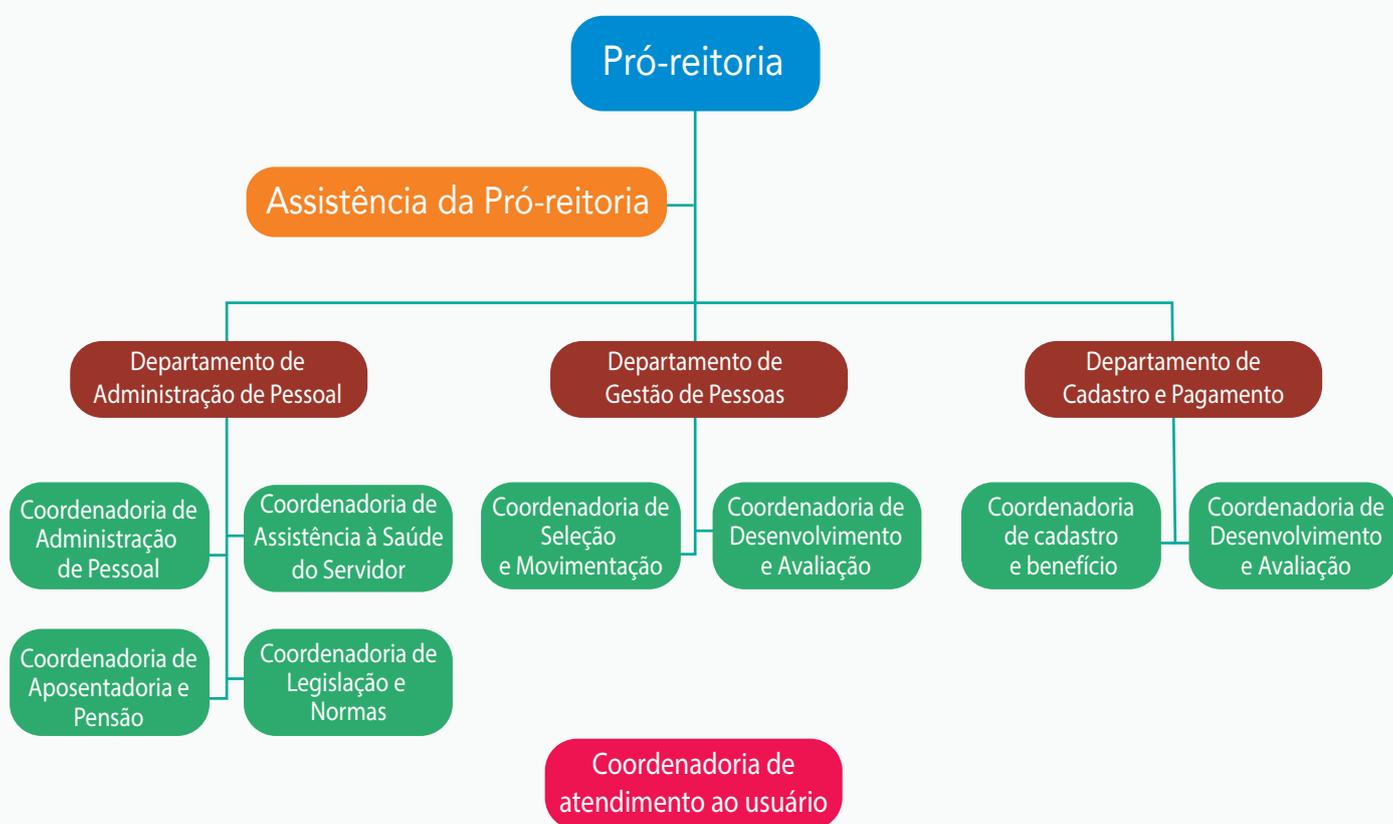
Integridade: Executar e desenvolver as atividades profissionais trabalhando com imparcialidade e ética, contribuindo para a probidade na gestão pública;

Responsabilidade Social: Oferecer programas sociais em diversas áreas que tragam benefício mútuo, melhorando a qualidade de vida dos servidores, atuando e beneficiando a sociedade como um todo;

Proatividade: Tomar a iniciativa de buscar, implementar e manter novas soluções, com espírito empreendedor, efetuando mudanças antes mesmo que sejam necessárias, estando à frente dos acontecimentos;

Integração: Conviver de forma harmônica, desenvolvendo as atividades em equipe com companheirismo, cooperação e confiança, construindo a unidade da organização.

ORGANOGRAMA DA PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – PROGEP/IFCE



Fonte: Regimento Interno do IFCE

A relação dos ocupantes, com os respectivos e-mails e telefones para contato, de cada uma das funções do organograma acima, pode ser encontrada no link contatos na aba superior da página do ifce.

ASSUNTOS QUE PODEM SER ACESSADOS PELOS USUÁRIOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA PROGEP

1 - Direitos e benefícios

a. Auxílios

- i. Auxílio Alimentação
- ii. Auxílio Funeral
- iii. Auxílio Moradia
- iv. Auxílio Natalidade
- v. Auxílio Pré-Escolar
- vi. Auxílio Transporte
- vii. Assistência à Saúde Suplementar

b. Adicionais

- i. Adicional de Insalubridade ou Periculosidade
- ii. Adicional Noturno

c. Ajuda de Custo

d. Abono de Permanência

e. Averbação do Tempo de Serviço/Contribuição

f. Férias

g. Dependente para Imposto de Renda

h. Gratificações

- i. Gratificação Natalina/13º salário
- ii. Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso (GECC).

i. Horário Especial

- i. Horário especial para servidor portador de deficiência ou com dependente portador de deficiência
- ii. Horário especial para servidor estudante

j. Jornada de Trabalho Reduzida

k. Cargo de Direção, Função Gratificada ou Função de Coordenação de Curso

- i. Nomeação ou designação (CD ou FG/FCC)
- ii. Substituição remunerada
- iii. Exoneração de Cargo de Direção (CD)
- iv. Dispensa de Função Gratificada (FG/FCC)

l. Pagamento de Exercícios Anteriores

m. Pensão

- i. Pensão por morte do servidor
- ii. Pensão alimentícia

2 - Exoneração/Vacância de cargo efetivo

3 - Adesão à FUNPRESP

4 - Movimentação do servidor

- i. Redistribuição
- ii. Remoção
- iii. Cessão
- iv. Colaboração Técnica
- v. Exercício provisório

5 - Avaliação

- a. Estágio probatório (Técnico-Administrativo em Educação e docente)
- b. Desempenho (Técnico-Administrativo em Educação e docente)

6 - Concursos

- a. Cargo Efetivo
- b. Processo seletivo simplificado para professor substituto
- c. Processo seletivo simplificado para cargo Técnico: Tradutor/Libras

7 - Carreira docente

- a. RT - Retribuição por Titulação
- b. RSC – Reconhecimento de Saberes e Competências
- c. Aceleração da Promoção
- d. Progressão Funcional
- e. Promoção Funcional

8 - Carreira dos Técnico-Administrativos em Educação

- a. Progressão por Mérito Profissional
- b. Progressão por Capacitação
- c. Incentivo à Qualificação

9 - Afastamentos

- a. Afastamento para estudo ou missão no exterior
- b. Afastamento para exercício de mandato eletivo
- c. Afastamento para participar em programa de pós-graduação stricto sensu no país ou no exterior
- d. Afastamento para Servir a Outro Órgão ou Entidade

10 - Licenças

- a. Licença à Adotante
- b. Licença à Gestante
- c. Licença para Atividade Política
- d. Licença para Capacitação
- e. Licença para Tratamento de Saúde
- f. Licença para Tratar Interesses Particulares

- g. Licença Paternidade
- h. Licença por Acidente em Serviço ou Doença Profissional
- i. Licença por Motivo de Afastamento do Cônjuge
- j. Licença por Motivo de Doença em Pessoa da Família
- k. Licença-Prêmio por Assiduidade

11 - Aposentadoria

- a. Aposentadoria Compulsória
- b. Aposentadoria por Invalidez
- c. Aposentadoria Voluntária

12 - Admissão

- a. Nomeação e posse de servidores efetivos
- b. Contratação de professor substituto
- c. Contratação de estagiários

13 - Atualização cadastral de servidores ativos

14 - Recadastramento de aposentados e pensionistas

15 - Perícia Oficial (SIASS)

16 - Devolução ao erário

FORMA DE ATENDIMENTO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O atendimento na PROGEP é realizado pela Coordenação de Atendimento ao Usuário dos serviços públicos, cujo objetivo é garantir uma prestação de serviço com agilidade, comodidade e transparência, podendo se dar das seguintes formas:

1. Atendimento Eletrônico (E-mail ou Site)

É dada uma atenção especial a este tipo de atendimento, uma vez que está previsto no Decreto nº 9.094/2017 como forma prioritária de atendimento e ao mesmo tempo permite um tratamento impessoal.

Preferencialmente, o contato do usuário com a PROGEP deve ser pelo site, no qual consta os assuntos pertinentes à área de pessoal, em linguagem acessível e detalhada. Nesse ambiente, para cada assunto, estará disponível o conceito; a legislação; a documentação necessária para abertura de processo, quando for o caso; fluxo do processo; perguntas e respostas; além de vídeos explicativos.

No site do IFCE (www.ifce.edu.br/) está disponível, na barra superior, um "link" chamado de **Central de Atendimento**, que direcionará para os serviços da PROGEP, permitindo ao usuário se identificar e solicitar informações ou resolução de problemas, de maneira prática e bem rápida, sem se deslocar à Reitoria. Ao acessar o portal, o usuário dispõe de 80 tipos diferentes de assuntos na área de pessoal que pode ser acionado.

2. Atendimento Telefônico

Está disponível uma equipe, na Coordenação de Atendimento, para fazer o acolhimento das ligações telefônicas. Se a resposta ou resolução do problema

não for possível de imediato, será informado por e-mail em 24 horas, nesse caso, será necessário o cadastro do usuário para posterior contato.

Em se tratando de servidores, apenas confirmar os dados após a menção do nome ou matrícula SIAPE. Os usuários externos devem preencher um cadastro mínimo para controle e posterior retorno se necessário. Se o usuário externo já estiver no banco de dados, não há necessidade de novo cadastro, só confirmação. Os telefones disponíveis são: (85) 3401.2201, 3401.2202, 3401.2203 ou 3401.2204. Qualquer um dos números, estando ocupado, passa automaticamente para o número que estiver livre.

Visando dar mais segurança ao usuário e transparência aos serviços prestados, as ligações podem ser **gravadas** para posterior questionamentos.

3. Atendimento Direto (físico/Individual)

Para acessar os serviços da Gestão de Pessoas, nesta modalidade, o usuário deve se dirigir à Reitoria do IFCE, localizada na Rua Jorge Dumar, 1703 - Bairro Jardim América, Fortaleza/CE e procurar a Coordenação de Atendimento aos Usuários dos Serviços Públicos/PROGEP, que disponibiliza atendentes para os serviços oferecidos, em três ambientes diferentes.

Visando garantir a qualidade dos atendimentos e a segurança dos usuários, nesses ambientes, há monitoramento por **câmeras que gravam áudio e vídeo** e podem ser usadas para resolução de contendas.

No portfólio de serviços da PROGEP, também consta os atendimentos físicos realizados fora da Reitoria:

- a) Visita domiciliar realizada pelo Psicólogo para os casos recomendados pela junta médica;
- b) Visita domiciliar para a **prova de vida** de servidores aposentados com vistas a não suspensão de pagamento salarial;
- c) Perícia singular ou junta médica em domicílio para os casos de impossibilidade de locomoção.

3.1 Dias e Horários de Funcionamento dos Setores de Atendimento

A PROGEP funciona de segunda-feira a sexta-feira, conforme calendário do Ministério do Planejamento, publicado anualmente, salvo nas datas comemorativas institucionais ou locais. O horário de atendimento aos usuários é de *08h às 12h e de 13h30min às 17h*.

3.2 Prioridades no Atendimento

Terão prioridade no atendimento, de acordo com a Lei nº 10.048/2000, *as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas com crianças de colo*.

O atendimento presencial na PROGEP se dá na seguinte ordem: preferenciais, usuários agendados e os não agendados, de acordo com a senha de controle, sendo realizados mediante triagem e encaminhados pela Coordenação de Atendimento, conforme a ordem de chegada.

O agendamento de reunião com o Pró-reitor será realizado pela Assistente da Pró-reitoria e o agendamento com as Chefias de Departamento diretamente com a Coordenadoria de atendimento ao usuário.

Destacamos a importância do agendamento de reunião para evitar o tempo de espera.

OBS 1: Coordenadores de Gestão de Pessoas dos campi, preferencialmente, serão atendidos diretamente pelos Chefes de Departamento ou Assistente da Pró-reitoria, mediante agendamento.

OBS 2: Diretores Gerais, Diretores Sistêmicos e Pró-Reitores, preferencialmente, serão atendidos pelo Pró-reitor, Chefes de Departamento ou Assistente da Pró-reitoria.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DOS SERVIÇOS

Conforme as informações contidas no **Manual do Servidor** e no conteúdo divulgado na página do ifce.edu.br/progep.

TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO E PRAZOS MÁXIMOS

O tempo de espera dependerá do tipo de serviço procurado:

1) O retorno às mensagens eletrônicas, enviadas por meio da Central de Atendimento, dar-se-á em até 03 (três) dias úteis;

2) O atendimento presencial depende da disponibilidade do Departamento. Se agendado, o tempo de espera é de 30 minutos. Não agendado, depende do número de usuários do dia e dos setores/assuntos demandados.

3) A resposta do atendimento telefônico se dará em até 24 horas, após a solicitação, considerando sempre o horário comercial de atendimento da PROGEP;

4) A perícia médica será feita em horário previamente agendado, com tempo de tolerância de comparecimento de até 30 minutos.

MECANISMOS DE CONSULTA ACERCA DAS ETAPAS CUMPRIDAS E PENDENTES

O servidor pode acompanhar seus processos pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e suas portarias e declarações, resultantes destes processos, serão encaminhadas para o e-mail cadastrado no SIAPE.

As portarias publicadas em data anterior a dezembro de 2017, encontram-se disponíveis no **Boletim de Serviços** do IFCE.

As informações acerca de processos seletivos e concursos públicos deverão ser acessadas diretamente nos sistemas utilizados para cadastro e inscrição, sendo mais utilizado o **Q-Seleção**.

O processo de remoção pode ser acompanhado pelo servidor através do Sistema Informatizado de Remoção (SiRem). Os editais, processos anteriores, resultados e homologação podem ser conferidos na página do ifce/progep.

Os prazos estabelecidos nesta Carta de Serviços não são aplicados quando:

1. Ocorrer má instrução processual, caso em que o referido prazo poderá sofrer alterações, conforme demanda;
2. Do fechamento da folha de pagamento uma vez que esta segue os prazos determinados pelo Ministério do Planejamento.

Fortaleza, 29 de janeiro de 2018.

Ivam Holanda de Souza
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas