



Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

OFÍCIO CIRCULAR Nº 001/2019/PROGESP

Manaus, 22 de março de 2019.

Aos Gestores e Servidores
Unidades Administrativas e Acadêmicas da Universidade Federal do Amazonas
Av. Rodrigo Otávio, 6.200, Coroado
CEP: 69080-900 Manaus/ AM

Assunto: Início do Projeto-piloto - Agendamento eletrônico dos atendimentos.

Prezado(a) Senhor (a),

1. Ao cumprimentá-lo e em virtude das nossas buscas por melhorias e celeridade em processos e procedimentos, a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas modificou a recepção e o protocolo em seus ambientes e, a partir de 25 de março de 2019, será iniciado o Projeto-piloto de agendamento eletrônico dos atendimentos da pró-reitoria.
2. A Progesp detém o maior catálogo de serviços, processos e procedimentos da Universidade Federal do Amazonas, além de abarcar temas de interesse dos estudantes e servidores docentes e técnico-administrativos, ativos ou aposentados, e pensionistas. De fato, é um grande contingente a ser tratado e respondido, num horário compreendido entre 08h a 12h e 13h a 17h, de segunda a sexta-feira. E, neste sentido, tanto as modificações físicas quanto o atendimento agendado visam:
 - a) dar mais privacidade a quem está sendo atendido;
 - b) um personalizado acompanhamento nas respostas;
 - c) a diminuição no tempo de espera para atendimento; e
 - d) o retorno hábil às pretensões do interessado.
3. Hoje, a Progesp conta com 03 (três) salas de atendimento reservado, as

quais podem comportar um atendimento agendado junto às coordenações e departamentos da pró-reitoria, com a pauta previamente indicada pelo interessado, a fim de que obtenha uma resposta, um direcionamento ou uma orientação condizente de quem compete fornecê-las. Além disso, o interessado terá a liberdade de deslocar-se à sede da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, no prédio da Reitoria, já ciente de data e horário para seu respectivo atendimento.

4. O projeto-piloto de atendimento agendado terá duração de 180 (cento e oitenta dias) e dele resultarão os indicadores a respeito dos serviços prestados e da quantificação da demanda, visando a elaboração de software próprio de agendamento online. A partir data supracitada, *os atendimentos da Progesp deverão ser agendados eletronicamente, por meio do link [Atendimento Agendado da Progesp/UFAM - Projeto Piloto](https://progesp-ufam2.reservio.com/) (<https://progesp-ufam2.reservio.com/>), com pelo menos 24 (vinte e quatro) de antecedência da data desejada.*

5. Qualquer interessado poderá solicitar agendamento, preenchendo seus dados, reservando dia, hora e pauta. Este pedido será recebido pela Progesp e respondido ao interessado, confirmando a reunião ou reagendando com nova sugestão de data e horário, além de repasse de informações que forem necessárias. Portanto, as informações de telefone e e-mail devem ser preenchidas corretamente no formulário de agendamento.

6. Os atendimentos agendados deverão ser realizados para reuniões com a Pró-reitora, com os diretores dos departamentos e com as coordenações, conforme indicativo de serviços disponibilizados por cada um no **item A do anexo** deste ofício. Quanto ao atendimento dos estudantes pelas Coordenações do Departamento de Assistência Estudantil (DAEST), este agendamento deverá ser feito nos links e para os serviços descritos no **item B do anexo**. Frise-se que os agendamentos aqui tratados são válidos, *apenas, para os atendimentos ofertados pela Progesp no prédio da Reitoria*. Estão fora do agendamento os serviços da Progesp baseados na sede do Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS) e da Coordenação de Tradução (CTRAD), os quais ficam mantidos na forma atual, vide **item C do anexo**.

7. Por fim, segue no **item D do anexo** um tutorial do agendamento online <https://progesp-ufam2.reservio.com/> para fins de orientação. E os ajustamentos dos casos omissos e/ou supervenientes serão tratados pela própria pró-reitoria.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Maria Vanusa do Socorro de Souza Firmo, Pró-Reitor**, em 22/03/2019, às 21:34, conforme horário oficial de Manaus, 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.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0001521** e o código CRC **F50984E1**.

Avenida General Rodrigo Octávio, 6200 - Bairro Coroado I Campus Universitário
Senador Arthur Virgílio Filho, Prédio Administrativo da Reitoria (Térreo), Setor Norte -
Telefone: (92) 3305-1181 / Ramal 2240
CEP 69080-900, Manaus/AM, progesp@ufam.edu.br
progespgabinete@ufam.com.br

Referência: Processo nº 23105.000134/2019-76

SEI nº 0001521

ORIENTAÇÕES PARA AGENDAMENTO ONLINE – ATENDIMENTOS DA PROGESP NA REITORIA

A) TIPOS DE AGENDAMENTOS E RESPECTIVOS TEMAS A SEREM ATENDIDOS (SERVIDORES ATIVOS, APOSENTADOS E PENSIONISTAS)

LINK: <https://progesp-ufam2.reservio.com/>

Agendamento Básico - Secretaria da ProGesP

Remarcações ou confirmações de agendamentos com a Pró-reitora de Gestão de Pessoas // Informações sobre processos despachados pela Pró-reitora //

Agendamento Tipo 1 - Assessoria Técnica

Informações sobre processos em análise na ATGP.

Agendamento Tipo 1 - Pró-reitora

Reuniões com a Pró-reitora sobre os serviços da Progesp. (Obs: Remoção, Redistribuição e controle de vagas TAE e docente são temáticas exclusivas da gestora).

Agendamento Tipo 2 - Direção DAEST

Para agendamento de atendimento relativo às competências do Departamento de Assistência Estudantil.

Agendamento Tipo 2 - Direção DAPES

Para agendamento de atendimento relativo às competências do Departamento de Administração de Pessoal.

Agendamento Tipo 2 - Direção DDP

Para agendamento de atendimento relativo às competências do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas.

Agendamento Tipo 2 - Direção DSQV

Para agendamento de atendimento relativo às competências do Departamento de Saúde e Qualidade de Vida.

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Acompanhamento de Carreira/DDP

Progressão Docente; Promoção Docente; Aceleração de Promoção; Retribuição por titulação (RT); Estágio Probatório Docente; Estágio Probatório TAE; Progressão por Capacitação TAE; Progressão por mérito TAE; Incentivo a Qualificação TAE; Avaliação de Desempenho TAE.

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Recrutamento e Seleção/DDP

Concurso TAE; Concurso Docente; Seleção de Professor Substituto; Seleção de Professor Visitante; Trabalho Voluntário; Estagiário de nível médio/Acompanhamento da solicitação; Estagiário de Nível Médio/Informações; Estagiário de Nível Médio/Desligamento; Estagiário de Nível Médio/Troca de estagiário; Informações sobre Banco de Equivalência Docente; Informações sobre QRSTAE.

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Treinamento e Desenvolvimento/DDP

Inscrição de Evento Interno de Capacitação Presencial; Inscrição de Evento Interno de Capacitação EaD; Certificados de Capacitação/Segunda via; Edital de Seleção de Eventos Externos/Dúvidas sobre acompanhamento/Informações; Edital de Seleção de Eventos Externos/Acompanhamento da inscrição; Edital de seleção de Instrutores Internos/Dúvidas/Acompanhamento/Informações.

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Aposentadorias e Pensões/DAPES

Aposentadoria; Pensão; Auxílio Funeral; Recadastramento.

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Cadastro e Registro de Pessoal/DAPES

Alteração de carga horária TAE e Docente (solicitação de redução, reversão, processo); Cadastro de Progressões Funcionais, RT/Aceleração - TAE e Docentes; Ajuda de Custo para servidores (solicitação, processo); Horário especial para servidor portador de deficiência (solicitação, processo); Horário especial para servidor com dependente portador de deficiência (solicitação, processo); Exoneração/Vacância (requerimento, processo); Vínculo institucional (Declaração para o INSS); Declaração de Vínculo - (simples); Declaração / Certidão - Tempo de serviço/contribuição – Ativos e Exonerados; Cadastro no SIE - Técnicos e Docentes (Alteração de dados, e-mail); Função gratificada - Nomeação/Exoneração/Dispensa (solicitação, processo, portaria); Cadastros de Cargos de Direção/Designação/Substituição (termo de opção de pagamento, solicitação de pagamento comunicado, portaria); Remoções relacionadas aos Cargos de Direção e Funções Gratificadas; Inclusão/Recadastramento de dependentes (formulário, solicitação); Atualização de dados cadastrais SIGEPE – Ativos; Orientações de Acesso ao SIGEPE ou Desbloqueio (servidores ativos); Auxílio natalidade/pré-escolar (requerimento, processo).

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Pagamentos e Encargos/DAPES

Pagamentos Retroativos Mérito / Capacitação / Incentivo à Qualificação / Progressão Funcional / Promoção / Retribuição por Titulação / Aceleração de Promoção; Pagamento de Ressarcimento de Plano de Saúde; Pagamento de GECC; Pagamento de Contrato de Professor Substituto; Pagamento de Exoneração e Vacância; Pagamento de Exercícios Anteriores; Informações e Pagamentos sobre Pensão Alimentícia; Emissão de Ficha Financeira e Comprovante de Rendimentos para EX- Servidores; Descontos indevidos em contracheque.

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Registro e Movimentação/DAPES

Para atendimento sobre férias, frequências, licenças maternidade, paternidade e adotante, licença para trato de interesse particular, licença para acompanhar o cônjuge, redistribuição

Agendamento Tipo 3 - Coordenação de Desenvolvimento Social/DSQV

Caso seu assunto esteja entre a lista abaixo, o atendimento deverá ser agendado: 1. Orientações GEAP; 2. Atendimento Social; 3. Atendimento Psicológico; 4. Esclarecimento de processos (sugestão).

B) TIPOS DE AGENDAMENTOS E RESPECTIVOS TEMAS A SEREM ATENDIDOS (ESTUDANTES)

LINK: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsvdmro8D4qBH_gYm_0-EzqJIE7Z0VxG-MDdK8dJdZWW1qcA/viewform

Agendamento com as Coordenações do DAEST

Atendimento, dúvidas, requisições, alterações de dados, solicitações de certificados/declarações, dentre outros assuntos relativos à Assistência Estudantil.

Agendamento dos Atendimentos Psicológicos para Estudantes

https://docs.google.com/forms/d/17NHn7Lz8kDdT0CGdli3XGUKG4473567w83v6HZ8dvAg/viewform?edit_requested=true

C) ATENDIMENTOS FORA DO AGENDAMENTO ELETRÔNICO (CAIS e CTRAD)

ATENDIMENTO CAIS

Procurar a recepção da unidade para agendamentos médicos, odontológicos e orientação para vacinas, curativos, entre outros.

ATENDIMENTO CTRAD

- Solicitar serviços de interpretação ao coordenador da CTRAD, informando local, horário e temática da solicitação a ser interpretada, através de processo a ser direcionado à coordenação no prédio da TV UFAM;
- Solicitar interpretação em reuniões, informando local, horário, juntar a pauta e enviar no prazo de 48h (reuniões ordinárias) e 24h (reuniões extraordinárias);
- Solicitar interpretação em conferências, com até trinta dias de antecedência, juntando a programação detalhada;
- Solicitar as demandas educacionais (sala de aula):
- Para outras solicitações/informações, contactar através do e-mail coord.tilsufam@gmail.com

D) TUTORIAL PARA AGENDAMENTO DO ATENDIMENTO

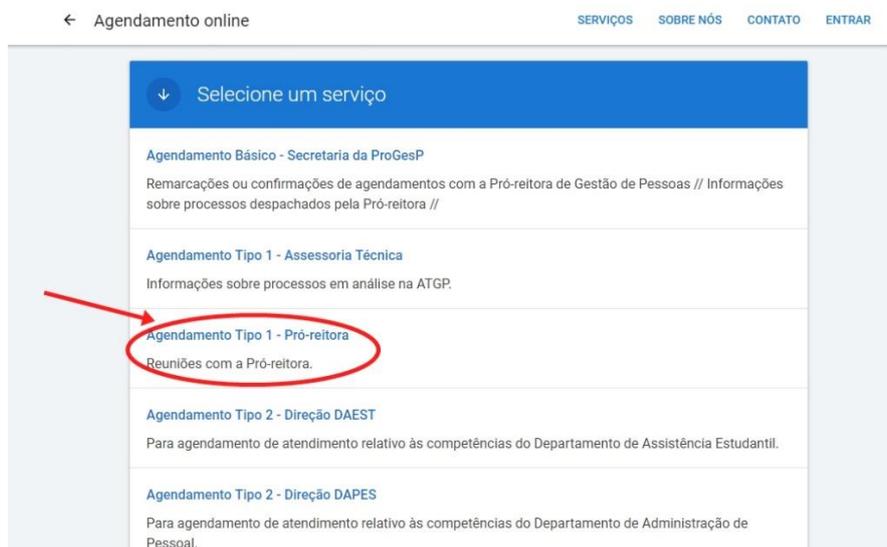
1) Acesse <https://progesp-ufam2.reservio.com/>:



2) Clique em **AGENDAR**:



3) Escolha o agendamento, conforme o assunto a ser tratado:



- 4) Escolha a data e horário desejado. (OBS: o agendamento pode ser realizado com prazo mínimo de 24 horas e prazo máximo de 14 dias de antecedência.):

← Agendamento online SERVIÇOS SOBRE NÓS CONTATO ENTRAR

Serviço
Agendamento Tipo 1 - Pró-reitora

Selecione data

25 Mar Segunda-feira

Manhã

9:30 10:00 10:30

Março 2019

Do	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Sá
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

- 5) Preencha as informações solicitadas e clique **AGENDAR**:

← Agendamento online SERVIÇOS SOBRE NÓS CONTATO ENTRAR

Serviço
Agendamento Tipo 1 - Pró-reitora

Hora
Segunda-feira, 25 de março de 2019, 10:00

Preencha as seguintes informações

Secretária Progesp Já é cadastrado? Entrar

progesp@ufam.edu.br 3305-1181

Favor informar a pauta da reunião e/ou número SIE/SEI do processo a ser tratado.
Tratar a respeito de processo de pagamentos de exercícios anteriores.

AGENDAR

- 6) **Pedido encaminhado com sucesso!** Aguarde o retorno da PROGESP com a confirmação da reunião ou do reagendamento, se for o caso.



OBSERVAÇÕES:

1. O agendamento é válido para tratar apenas o assunto indicado como pauta. Não serão tratados assuntos diversos, bem como não serão chamados servidores de setores da Progesp diversos ao que for responsável pelo atendimento;
2. Cada pauta deverá ser agendada com a equipe específica. Importante verificar os temas tratados antes de encaminhar a solicitação;
3. Cada atendimento tem uma duração previamente estabelecida por cada unidade. A prorrogação do tempo é de decisão exclusiva de quem estiver responsável pelo atendimento;
4. O calendário de atendimento é controlado por cada equipe. Os dias e/ou horários que não estiverem disponíveis significam que estarão preenchidos pelas atividades internas;
5. Uma mesma equipe trata de diversos tipos de pautas (**vide temas elencados no item A**) e tem agendamentos previamente marcados consigo. Por isso a indicação da pauta no agendamento é primordial e auxiliará a PROGESP no seu intento: *um feedback personalizado e qualificado ao interessado*.
6. Sugere-se que o interessado, **prioritariamente**, agende seu atendimento (*para tratar de processos em tramitação e/ou execução na PROGESP*) no nível inicial das coordenações, visto que é a equipe base de operacionalização das demandas.
7. Por se tratar de um projeto-piloto, críticas são muito bem-vindas! Em breve divulgaremos o link de avaliação de atendimento, a fim de auxiliar na formatação do nosso próprio software.
8. **A PROGESP está em constante ajustamento de atividades: contamos com a compreensão e participação de todos!**
9. Dúvidas sobre o agendamento? Encaminhe aos endereços progesp@ufam.edu.br / progespgabinete@ufam.edu.br