



# ATENDIMENTO E AUTOSSERVIÇO NA GESTÃO DE PESSOAS DO IFPB

SILVIA ALVES MONTEIRO

PROF. DR. FABIANO FERREIRA BATISTA

SOUSA  
2024

---

# ATENDIMENTO E AUTOSSERVIÇO NA GESTÃO DE PESSOAS DO IFPB

Relatório técnico apresentado pelo(a) mestrando(a) Sílvia Alves Monteiro ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do(a) docente Dr. Fabiano Ferreira Batista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

M775a Monteiro, Silvia Alves.  
Atendimento e autosserviço na gestão de pessoas do IFPB / Silvia  
Alves Monteiro. – Sousa, 2024.  
31 f. : il. color.

Relatório Técnico (Mestrado Profissional em Administração  
Pública) – Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências  
Jurídicas e Sociais, 2024.  
"Orientação: Prof. Dr. Fabiano Ferreira Batista".  
Referências.

1. Gestão de Pessoas. 2. Transformação Digital. 3. Autosserviço –  
Tecnologias Digitais – Gestão de Pessoas. 4. SOUGOV.BR. 5. Sistema  
Unificado de Administração Pública (SUAP). I. Batista, Fabiano  
Ferreira. II. Título.

CDU 005.95(043)



Sousa, 19 de abril de 2024

À Diretoria de Gestão de Pessoas/IFPB  
Daniel Vitor de Oliveira Nunes  
Diretor

Assunto: Entrega de produto técnico

Sr. Diretor,

Eu, Silvia Alves Monteiro, tendo sido aprovada no processo seletivo para cursar o Mestrado Profissional em Administração Pública, oferecido pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCEG), após a obtenção do título de Mestre, encaminho o produto técnico/tecnológico, em sua versão final para depósito no repositório institucional, tendo sido elaborado na forma de cartilha que segue como anexo do Relatório Técnico a partir da página 14, com o título: Atendimento e Autosserviço na Gestão de Pessoas do IFPB, resultante da pesquisa de conclusão de curso, desenvolvido sob a orientação do Prof. Dr. Fabiano Ferreira Batista.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** SILVIA ALVES MONTEIRO  
Data: 19/04/2024 16:12:09-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Silvia Alves Monteiro



<b>Data</b> 19/04/2024 16:18:04	<b>Setor de Origem</b> CAMPUS-PT - <a href="#">CGP-PT</a>
<b>Tipo</b> Pessoal: Outros	<b>Assunto</b> Entrega de Relatório Técnico e Produto Técnico Tecnológico (PTT) para depósito em repositório institucional. Área: Gestão de Pessoas.
<b>Interessados</b> Silvia Alves Monteiro	
<b>Situação</b> Em trâmite	

### Trâmites

- 19/04/2024 21:38  
Aguardando recebimento por: DGEP-RE
- 19/04/2024 21:38  
Enviado por: CGP-PT : Silvia Alves Monteiro

# SUMÁRIO

Introdução 04

Contexto 05

Tipo de PTT Obtido 05

Objetivos/Finalidade do PTT 06

Metodologia Utilizada 07

Contribuições Gerais 07

Público Alvo 08

Aderência às linhas e aos Projetos de Pesquisa 08

Possibilidade de Aplicação do PTT 08

# SUMÁRIO

Impactos 09

Replicabilidade/Abrangência/Aspectos Inovadores/Setor da Sociedade Influenciado 10

Complexidade/Fomento 11

Registro de Propriedade Intelectual 11

Estágio da Tecnologia/Transferência 12

Ações Necessárias para Implementação do PTT 13

Descrição do PTT Divulgado/Institucionalizado 13

Produto Técnico Tecnológico – PTT 14

# INTRODUÇÃO

O presente Produto Técnico-Tecnológico (PPT) é resultado da dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Administração Pública (PROFIAP) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), tendo sido desenvolvido dentro da área da Administração Pública, com ênfase em gestão de pessoas digital dentro do contexto da transformação digital da gestão de pessoas do governo federal. O uso das tecnologias digitais para a oferta de serviços de gestão de pessoas é um processo em expansão e irreversível, que tem por objetivo a melhor eficiência e produtividade no setor.

Nesse contexto, a elaboração deste PPT tem como objetivo contribuir para a melhor implementação da gestão de pessoas digital a partir do uso de sistemas que permitem que servidores autogerenciem parte de suas demandas de recursos humanos a partir do autosserviço. Para tanto, foi realizada uma pesquisa empírica que analisou as percepções dos gestores de pessoas do IFPB quanto aos benefícios e desafios da transformação digital em gestão de pessoas. A partir da análise dos resultados, foi proposta uma cartilha com os serviços oferecidos a partir de sistemas digitais de gestão de pessoas a fim de impulsionar o uso do e-RH.

Ademais, a cartilha elaborada também busca facilitar e orientar o uso do autosserviço em gestão de pessoas, para aumentar a eficiência, a produtividade e a transparência na gestão de pessoas do IFPB.

Durante a pesquisa, verificou-se que a transformação digital em gestão de pessoas é conduzida pela Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), órgão central do SIPEC, que é responsável pela disponibilização dos sistemas estruturantes de gestão de pessoas no âmbito do poder executivo federal. Verifica-se que o uso de sistemas digitais para o autosserviço na gestão de pessoas é crescente, e este contexto demanda maior investimento em comunicação e treinamento na área.

Diante disso, é possível formular o seguinte questionamento: qual a percepção dos gestores de pessoas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) quanto ao e-RH?



A cartilha elaborada também busca facilitar e orientar o uso do autosserviço em gestão de pessoas, para aumentar a eficiência, a produtividade e a transparência na gestão de pessoas do IFPB.

## CONTEXTO

O IFPB, enquanto órgão vinculado ao SIPEC, está obrigado ao uso dos sistemas estruturantes em gestão de pessoas disponibilizados pelo órgão central, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), e ainda possui como premissa a busca por sistemas e tecnologias que permitam maior eficiência em seus processos de gestão. Nesse contexto, a transformação digital no âmbito da autarquia avança em ritmo não linear e transpõe a gestão de pessoas tradicional para o modelo que utiliza as tecnologias digitais para a oferta de serviços de gestão de pessoas, a exemplo do SOUGOV.BR.

No contexto da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGEP), foi constatado que a adoção dos serviços de gestão de pessoas na modalidade de autoatendimento ou autosserviço se dá de acordo com as entregas realizadas pela SGP, e que a divulgação dos novos serviços para os usuários se dá pela emissão de e-mails informativos ou outros meios de comunicação coletivos. Havia a falta de um material de comunicação e treinamento focado no novo formato de prestação de serviços de gestão de pessoas, o e-RH.

## TIPO DE PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO OBTIDO

Desenvolvimento de material didático e informativo: Cartilha Atendimento e Autosserviço na Gestão de Pessoas do IFPB.

## OBJETIVOS/FINALIDADE DO PTT

O objetivo do Produto Técnico-Tecnológico (PPT) desenvolvido é contribuir com a melhoria da comunicação e treinamento para o uso dos sistemas digitais de gestão de pessoas e do autosserviço. A partir da análise do processo de transformação digital em gestão de pessoas no poder executivo federal e no âmbito do IFPB, foi possível construir uma ferramenta auxiliar na disseminação dos serviços e sistemas de autoatendimento disponíveis na gestão de pessoas da autarquia.

Assim, o PPT busca contribuir para o alcance de benefícios e a superação dos desafios inerentes ao uso da tecnologias na gestão de pessoas do IFPB.



MESTRADO PROFISSIONAL EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## METODOLOGIA UTILIZADA

Foram utilizadas três tipos de pesquisa – descritiva, documental e estudo de caso – para obter uma visão completa sobre como os gestores de pessoas do IFPB percebem o e-RH, a partir do uso das tecnologias digitais na gestão de pessoas.

A pesquisa descritiva buscou observar a percepção dos gestores de pessoas acerca do autosserviço na gestão de pessoas, descrevendo as características do objeto de estudo e estabelecendo relações entre variáveis.

A pesquisa documental auxiliou na definição do arcabouço normativo e legal da transformação digital em gestão de pessoas, por meio de normativos e leis sobre as ações da APF que contribuem para o fenômeno da digitalização de serviços de gestão de pessoas, a fim de buscar contribuições da instituição e do governo para o panorama do perfil da instituição e para o estudo de caso.

Por fim, o estudo de caso teve por objetivo compreender um caso específico, em suas particularidades e complexidade. Sua utilização se deu em razão de caracterizar o estudo aprofundado e exaustivo da digitalização dos processos e serviços de gestão de pessoas em seu contexto – no IFPB, permitindo estabelecer uma generalização dos aspectos estudados no caso com situações análogas em outras instituições federais de ensino.

Essa abordagem sintetizou o conhecimento obtido, proporcionando uma visão ampla da temática, incluindo a identificação dos benefícios da digitalização da gestão de pessoas e os desafios de sua implementação.

Posteriormente, os dados foram tratados de forma qualitativa por meio de análise de conteúdo, permitindo a síntese do conhecimento obtido no trabalho.

## CONTRIBUIÇÕES GERAIS

A cartilha desenvolvida oferece contribuições relacionadas a comunicação e ao treinamento para a disseminação de autosserviço em gestão de pessoas, a fim de expandir o seu uso entre os servidores. O material apresenta de forma clara e objetiva as modalidades de serviços de autoatendimento e seus meios de acesso, além de links para acesso a alguns manuais.

Dessa forma, o IFPB pode utilizar a cartilha como um importante recurso para capacitar seus servidores, visando a expansão do uso dos sistemas estruturantes de gestão de pessoas e da transformação digital do RH, na busca por maior eficiência e produtividade.

## PÚBLICO-ALVO

O público alvo do produto técnico elaborado são os servidores do IFPB usuários dos sistemas estruturantes de gestão de pessoas de uso obrigatório no âmbito do SIPEC.

## ADERÊNCIA ÀS LINHAS E AOS PROJETOS DE PESQUISA

Este produto insere-se no contexto da Administração Pública, uma vez que a pesquisa foi realizada em uma autarquia federal. No entanto, nada obsta o aproveitamento dos conceitos abordados em instituições privadas.

O PTT aqui apresentado encontra aderência como Linha de Pesquisa 2 – Tecnologia, inovação e operações no setor público, por se tratar de material didático ou informativo para auxiliar gestores na disseminação e expansão do autosserviço na gestão de pessoas. Configura-se, portanto, como uma ação que visa a transformar e inovar no contexto da organização alvo. Dessa maneira, classifica-se como Projeto Estruturante 4 – Transformação e inovação organizacional.

## POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DO PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO

- **Este produto técnico apresenta alto impacto em termos de sua aplicabilidade, pois pode ser utilizado de imediato não só pela instituição estudada, como por qualquer outra instituição no âmbito do SIPEC.**

## **IMPACTOS**

O impacto deste PTT é significativo na área da transformação digital em gestão de pessoas da administração pública federal. A partir da análise realizada, foram identificados os principais benefícios percebidos pelos gestores de pessoas do IFPB sobre o autosserviço no RH, bem como os desafios da implementação do uso dos sistemas estruturantes na área, a fim de impulsionar o desempenho da gestão de pessoas. A literatura aponta que é necessário que os usuários percebam os benefícios do uso dos sistemas digitais para que o uso da tecnologia seja efetivo.

Com base na pesquisa, foi possível elaborar uma cartilha que orienta e direciona os servidores para o autogerenciamento de parte de suas demandas de gestão de pessoas, liberando os gestores de pessoas para os reais cuidados com os servidores. O autosserviço permite ainda a melhoria do atendimento presencial e uma atuação mais estratégica da gestão de pessoas.

Portanto, o PTT desenvolvido tem um impacto relevante na área de transformação digital em gestão de pessoas, contribuindo para aprimorar a expansão do uso de sistemas digitais no RH.



# **PROFIAP**

MESTRADO PROFISSIONAL EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



# PROFIAP

## **REPLICABILIDADE**

A metodologia adotada e descrita permite a replicação da pesquisa, necessitando apenas de adaptações ao contexto da organização. Portanto, apresenta alto grau neste quesito.

## **ABRANGÊNCIA**

Com as devidas adaptações ao contexto da organização, o PTT é aplicável a qualquer órgão no âmbito do SIPEC.

## **ASPECTOS INOVADORES**

Este PTT apresenta aspectos inovadores ao agregar conteúdo prático e informativo sobre a transformação digital em gestão de pessoas e o autosserviço no IFPB. Até o momento, não há outro material disponível que ofereça orientações específicas para essa área de atuação na autarquia, o que torna este trabalho único e relevante para a instituição.

## **SETOR DA SOCIEDADE INFLUENCIADO**

O setor da sociedade influenciado pelo PTT é o público, mais precisamente o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. A proposta de uma cartilha para a disseminação e treinamento do autosserviço em gestão de pessoas tem um impacto direto na expansão da transformação digital no setor e, conseqüentemente, na melhoria da eficiência e qualidade dos serviços ofertados pela gestão de pessoas.

## **COMPLEXIDADE**

Este PTT apresenta uma complexidade significativa, uma vez que envolve diversas áreas de conhecimento, tais como administração pública, governo digital, transformação digital, tecnologias digitais, gestão de pessoas, entre outras. Outro aspecto que aumenta a complexidade do PTT é o arcabouço normativo e legal da transformação digital em gestão de pessoas do poder executivo federal. Isso demanda uma pesquisa minuciosa e atualizada sobre o tema, o que torna o trabalho ainda mais complexo.

Por fim, para a elaboração do PTT, se fez necessário um estudo detalhado dos processos administrativos envolvidos na transformação digital em gestão de pessoas da administração pública federal, bem como a identificação dos principais benefícios e desafios à implementação dessa prática. Essa análise mais aprofundada requer um conhecimento técnico e prático significativo, o que aumenta a complexidade do trabalho.

Portanto, o PTT elaborado apresenta uma complexidade considerável, tanto do ponto de vista teórico, quanto metodológico e prático, o que o torna um trabalho de grande relevância para a divulgação e treinamento em transformação digital no âmbito da gestão de pessoas.

## **FOMENTO**

Este PTT foi desenvolvido sem a necessidade de recursos financeiros que o fomentassem.

## **REGISTRO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Não há registro de propriedade intelectual associado a esta cartilha.

## ESTÁGIO DA TECNOLOGIA

O PTT encontra-se no formato de cartilha, que pode ser livremente distribuída. Enquanto proposta, considera-se finalizada. Entretanto, a organização pode optar por incrementar o material com novos elementos gráficos ou tópicos para a implantação, uma vez que não são exaustivos.

### ➤ TRANSFERÊNCIA DA TECNOLOGIA OU CONHECIMENTO

A transferência do conhecimento se dará com a entrega da cartilha.

ATENDIMENTO E AUTOSSERVIÇO  
NA GESTÃO DE PESSOAS DO IFPB



## AÇÕES NECESSÁRIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PRODUTO

A implementação e uso de sistemas estruturantes em gestão de pessoas que permitem o autosserviço na administração pública federal é um processo contínuo e irreversível. A cartilha desenvolvida tem por objetivo servir de instrumento para auxiliar na divulgação e treinamento para o uso dos sistemas por parte dos servidores, pois é a percepção dos benefícios por parte dos usuários que define como e se a tecnologia será utilizada.

Assim, o PTT aqui desenvolvido pode ser utilizado como material informativo para imediata distribuição entre o público alvo dos serviços digitais de gestão de pessoas. A implementação é focada na melhoria da comunicação e treinamento do autosserviço para que usuários possam autogerenciar parte de suas demandas de RH, liberando a gestão de pessoas para atividades mais estratégicas.

A partir da absorção das informações trazidas na cartilha, espera-se uma melhoria significativa na qualidade dos serviços de gestão de pessoas na autarquia, além de uma maior transparência e eficiência nos processos de RH.

### ▶ DESCRIÇÃO DO PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO DIVULGADO/INSTITUCIONALIZADO

O PTT é apresentado a partir da página seguinte.



# ATENDIMENTO E AUTOSSERVIÇO NA GESTÃO DE PESSOAS DO IFPB

MARÇO, 2024



**sou  
gov.br**

Autora: Silvia Alves Monteiro  
Orientador: Prof. Dr. Fabiano Ferreira Batista  
Desenvolvido no Programa de Pós-graduação em  
Administração Pública da Universidade Federal de  
Campina Grande.

# SUMÁRIO

**01. OBJETIVO DA CARTILHA ..... 03**

**2. CANAIS DE ATENDIMENTO NA GESTÃO DE PESSOAS DO IFPB ..... 03**

**3. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SOUGOV.BR ..... 04**

**3.1 SOLICITAÇÕES ..... 04**

ABONO DE PERMANÊNCIA 04  
AJUDA DE CUSTO 04  
ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS 05  
AUXÍLIO TRANSPORTE 05  
AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO 05  
AUXÍLIO FUNERAL 05  
AUXÍLIO NATALIDADE 06  
AUXÍLIO PRÉ-ESCOLAR 06  
ASSISTÊNCIA À SAÚDE SUPLEMENTAR 06  
AVERBAÇÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO 06  
CADASTRO DE DEPENDENTES 07  
INFORMAR AFASTAMENTOS 07  
LICENÇA CAPACITAÇÃO 07  
LICENÇA GESTANTE 07  
LICENÇA PATERNIDADE 08  
LICENÇA SAÚDE / MINHA SAÚDE 08  
PAGAMENTO DE SUBSTITUIÇÃO 08  
SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÕES 08

**3.2 AUTOATENDIMENTO OU AUTOSSERVIÇO..... 09**

FÉRIAS E ALTERAÇÕES 09  
AUTORIZAÇÃO DE ACESSO À DECLARAÇÃO DE AJUSTE ANUAL DO IRPF 09  
CARTEIRA FUNCIONAL 09  
CARTÕES COMEMORATIVOS 09  
COMPROVAÇÃO DE MATRÍCULA 11  
CONTRACHEQUE 10  
CONSIGNAÇÕES 10  
DECLARAÇÕES - APOSENTADORIA 10  
FICHA FINANCEIRA ANUAL 11  
CURRÍCULO E OPORTUNIDADES 11  
PERSONALIZAÇÃO DA HOME 11  
PROVA DE VIDA 11  
RENDIMENTOS DO IRPF 11

**3.3 DEMAIS SERVIÇOS..... 12**

CENTRAL DE MENSAGENS 12  
SEGURANÇA 12  
VALIDAÇÃO CADASTRAL 12  
SOUGOV.BR LÍDER 12  
SOUGOV.BR USUÁRIO EXTERNO 12  
SOUGOV.BR EX-SERVIDOR 13  
CONSULTA E ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS 13

# SUMÁRIO

<b>4. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SUAP .....</b>	<b>14</b>
CENTRAL DE SERVIÇOS 16	
PROCESSOS ELETRÔNICOS 16	
MÓDULO DE GESTÃO DE PESSOAS 16	
<b>5. MANUAIS E INFORMATIVOS.....</b>	<b>15</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>16</b>
<b>7. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>17</b>

## 1. OBJETIVO DA CARTILHA

Cartilha Atendimento e Autosserviço na Gestão de Pessoas do IFPB com vistas a divulgação e expansão da transformação digital em gestão de pessoas no IFPB.

Atualmente, a Gestão de Pessoas utiliza alguns sistemas oficiais de pessoal, seus módulos e aplicativos como ferramentas para recepção das solicitações e acompanhamento dos requerimentos realizados pelos servidores, ativos e inativos, colaboradores e beneficiários.

A Cartilha do Atendimento e Autosserviço na Gestão de Pessoas do IFPB tem como objetivo orientar os servidores públicos e demais interessados sobre os serviços de gestão de pessoas oferecidos por meio do autoatendimento e seu respectivo meio de acesso.

- **Diminuir custos por meio da eliminação do papel.**
- **Facilitar a comunicação entre o Servidor e a Unidade de Gestão de Pessoas, por meio de notificações por e-mail sobre a situação dos Requerimentos.**
- **Padronizar os formulários de solicitação, incluindo regras de obrigatoriedade de campos, listas de opções etc.**
- **Facilitar o preenchimento dos formulários, recuperando dados do servidor já cadastrados na base do Sigepe ou do Siape.**
- **Facilitar a integração com o Assentamento Funcional do Servidor- AFD por meio da comunicação automática entre os sistemas.**

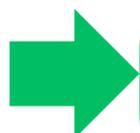
## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO EM GESTÃO DE PESSOAS NO IFPB

A lista de canais de atendimento é composta por sistemas estruturantes, de uso obrigatório, desenvolvidos pela Central SIPEC, além de sistemas desenvolvidos pelo IFPB/IFRN, de forma residual, ou seja, para os serviços não contemplados pelos sistemas estruturantes do SIPEC. Veja abaixo a lista de canais de atendimento:



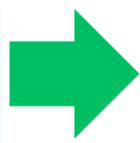
**SOUGOV:** Plataforma de gestão de pessoas do governo federal

Sistema desenvolvido pela Central SIPEC, de uso obrigatório, de solicitação e acompanhamento dos requerimentos, utilizado pelo servidor, ativo e inativo, beneficiário de pensão e colaboradores, vinculado através de usuário e senha pessoal. O acesso ao SOUGOV.BR se dá via login único da conta GOV.BR.



**SIGEPE:** Sistema de Gestão de Pessoas

Sistema desenvolvido pela Central SIPEC, de uso obrigatório, de solicitação e acompanhamento dos requerimentos, utilizado pelo servidor, ativo e inativo, beneficiário de pensão e colaboradores, vinculado através de usuário e senha pessoal. Atualmente o SIGEPE está mais voltado aos usuários gestores de pessoas.



**SUAP:** Sistema Unificado de administração Pública

Sistema multimodular utilizado para serviços de gestão de pessoas e trâmite de processos administrativos eletrônicos (solicitação e acompanhamento) utilizado pelo servidor ativo e colaboradores, vinculado através de usuário e senha pessoal.

### 03. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SOUGOV.BR



O SOUGOV.BR, disponível nas versões web e mobile, possui um escopo amplo de serviços, sendo um dos sistemas estruturantes em gestão de pessoas responsável pela transformação digital do setor. Os serviços oferecidos pelo aplicativo se apresentam nas seguintes classificações:

- Autoatendimento (AA): são aqueles que não têm qualquer atuação de agentes de gestão de pessoas para análise ou processamento do serviço. O usuário tem a prestação do serviço online;

- Requerimento automatizado (RA): são aqueles serviços em que os usuários realizam suas solicitações junto às unidades de gestão de pessoas que irão realizar a análise quanto ao mérito, caso seja deferida, o processamento do serviço será realizado automaticamente;

- Requerimento simplificado (RS): são os serviços em que os usuários realizam suas solicitações junto às unidades de gestão de pessoas que irão realizar tanto a análise quanto o mérito e o processamento do serviço em caso de deferimento. Não há automação no serviço;

- Completamente automatizado (CA): são aqueles serviços onde não haverá mais a necessidade de interações do usuário ou dos agentes de gestão de pessoas para o seu processamento. A identificação da elegibilidade ao benefício e o processamento do serviço se darão de forma completamente automática.

**O SOUGOV.BR disponibiliza mais de 100 serviços para servidores ativos, inativos, pensionista, ex-servidores e também para os líderes de equipe. São mais de 100 serviços disponibilizados, esta cartilha abordará alguns deles.**

### 3.1 SOLICITAÇÕES

Esta funcionalidade permite ao usuário acompanhar o status e o detalhamento de suas solicitações e realizar solicitação. As principais solicitações disponíveis no SOUGOV.BR são:

#### ABONO DE PERMANÊNCIA

[Clique aqui](#)



O abono de permanência é um benefício pecuniário concedido ao servidor ativo, no valor equivalente à sua contribuição previdenciária, que opte por permanecer em atividade após ter cumprido todos os requisitos para aposentadoria voluntária, até completar os requisitos para a aposentadoria compulsória.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

#### AJUDA DE CUSTO

[Clique aqui](#)



A Ajuda de Custo é um benefício concedido a servidores que, no interesse da administração, passam a ter exercício em nova sede com mudança de domicílio em caráter permanente.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS



Dados Bancários

[Clique aqui](#)

Nessa funcionalidade é possível realizar sua alteração bancária pelo SOUGOV.BR, aplicativo ou web, de forma simples e rápida.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## AUXÍLIO TRANSPORTE



Auxilio Transporte

[Clique aqui](#)

O Auxílio Transporte, de natureza jurídica indenizatória e concedido em pecúnia pela União, destina-se ao custeio parcial de despesas realizadas com transporte coletivo municipal, intermunicipal ou interestadual pelos servidores ou empregados públicos da administração federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo. As declarações de deslocamentos deverão ser enviadas mensalmente a unidade de gestão de pessoas por meio de processo eletrônico do Suap.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV e processo eletrônico do Suap conforme instruções da Portaria 917/2023/Reitoria/IFPB**

## AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO



Auxilio Alimentação

[Clique aqui](#)

O auxílio é concedido em pecúnia aos servidores, independentemente da jornada de trabalho, desde que efetivamente em exercício nas atividades do cargo, ou nos afastamentos considerados de efetivo exercício, na proporção dos dias trabalhados, salvo na hipótese de afastamento a serviço com percepção de diárias.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## AUXÍLIO FUNERAL



Auxilio Funeral

[Clique aqui](#)

O auxílio funeral é um benefício concedido em razão de falecimento do servidor. É concedido à família ou a terceiro que tenha custeado o funeral de servidor falecido em atividade ou aposentado. Caso seja custeado por familiares (cônjuge, companheiro(a), pais, filhos), o valor será equivalente a um (01) mês da remuneração ou provento. Caso custeado por terceiros, será indenizado o valor custeado, devidamente comprovado, até o limite do valor da última remuneração ou provento do servidor falecido.

**Canal de Atendimento: Processo eletrônico a ser protocolado no setor de protocolo de qualquer unidade do IFPB.**

## AUXÍLIO NATALIDADE



Auxílio Natalidade  
(Pai)

[Clique aqui](#)

É um benefício de natureza assistencial, concedido por motivo de nascimento de filho, inclusive natimorto, em quantia equivalente ao menor vencimento do serviço público, conforme disposição do art. 196 da Lei n 8.112, de dezembro de 1990.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## AUXÍLIO PRÉ-ESCOLAR



Cadastro de  
Dependente

[Clique aqui](#)

Benefício concedido ao servidor para auxiliar nas despesas pré-escolares de filhos ou dependentes.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV, a partir do cadastro de dependente**

## ASSISTÊNCIA À SAÚDE SUPLEMENTAR



Saúde  
Suplementar

[Clique aqui](#)

A assistência à saúde suplementar: compreende assistência médica, hospitalar, odontológica, psicológica e farmacêutica, terá como diretriz básica o implemento de ações preventivas voltadas para a promoção da saúde e será prestada pelo Sistema Único de Saúde – SUS, diretamente pelo órgão ou entidade ao qual estiver vinculado(a) servidor(a) ou mediante convênio ou contrato, ou ainda na forma de auxílio, mediante ressarcimento parcial do valor despendido pelas servidoras e servidores com vínculo ativo ou aposentado(a), e seus dependentes ou pensionistas com planos ou seguros privados de assistência à saúde.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## AVERBAÇÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO



Averbação de  
Tempo de  
Contribuição

[Clique aqui](#)

A Averbação de Tempo de Contribuição é um serviço que permite ao usuário incluir as contribuições que deseja considerar para os cálculos de sua aposentadoria, mesmo que de exercício laboral em regimento diferente.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV / SUAP**

## CADASTRO DE DEPENDENTES



[Clique aqui](#)

Essa funcionalidade permite cadastrar ou alterar dependente(s) para possibilitar o acesso a benefícios que alcancem este público.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## INFORMAR AFASTAMENTOS



[Clique aqui](#)

Os seguintes afastamentos e ausências, de acordo com os artigos 97 e 102 da Lei nº 8.112 de 11 de dezembro de 1990, poderão ser informados pelo SouGov.br:

- Alistamento ou Recadastramento eleitoral;
- Casamento;
- Doação de Sangue;
- Falecimento do cônjuge, companheiro, pais, madrasta ou padrasto, filhos, enteados, menor sob guarda ou tutela e irmãos;
- Júri e outros serviços obrigatórios por lei.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## LICENÇA CAPACITAÇÃO



[Clique aqui](#)

Licença para capacitação: é o afastamento garantido a cada cinco anos de efetivo exercício, no interesse da Administração, com a respectiva remuneração, por até três meses, para participação em curso de capacitação presencial, a distância, mista, ou, ainda, para realização de atividade voluntária.

**Canal de Atendimento: processo eletrônico do Suap.**

## LICENÇA GESTANTE



[Clique aqui](#)

Licença gestante: é o afastamento da servidora gestante ou adotante pelo prazo de 120 dias consecutivos, sem prejuízo da remuneração. A licença somada à prorrogação resulta num total de até 180 dias. O prazo para requerimento da prorrogação é de 30 dias a partir do parto.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV, na sessão de Solicitações. A prorrogação deve ser solicitada junto com a licença.**

## LICENÇA PATERNIDADE



Licença Gestante /  
Paternidade /  
Adotante

[Clique aqui](#)

Benefício concedido ao servidor pelo nascimento ou adoção de filhos nos termos da legislação vigente. A licença é de 5 dias corridos e sua prorrogação é de 15 dias. A prorrogação deve ser solicitada no prazo de 2 dias úteis do nascimento ou adoção.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV, na sessão de Solicitações. A prorrogação deve ser solicitada junto com a licença.**

## LICENÇA SAÚDE / MINHA SAÚDE



Minha Saúde

[Clique aqui](#)

Os servidores que precisarem solicitar Licença para Tratamento de Saúde do Servidor e Licença por Motivo de Doença em Pessoa da Família poderão apresentar os atestados médicos e odontológicos por meio do SouGov.br, em até 5 (cinco) dias do início do afastamento.

Esta função permite ao usuário encaminhar seu atestado de saúde, realizar o autoagendamento da Perícia, confirmar sua participação e imprimir as guias dos exames médicos periódicos, e se inscrever nos programas de promoção à saúde.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV / Autoatendimento / Minha Saúde**

## PAGAMENTO DE SUBSTITUIÇÃO



Pagamento de  
Substituição

[Clique aqui](#)

O substituto fará jus à retribuição pelo exercício do cargo ou função de direção ou chefia ou de cargo de Natureza Especial, nos casos dos afastamentos ou impedimentos legais ou regulamentares do titular, bem como na vacância do cargo/função, paga na proporção dos dias de efetiva substituição.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÕES



Solicitação de  
Declaração

[Clique aqui](#)

Essa funcionalidade permite solicitar uma declaração para ser emitida pelo seu órgão.

Pode ser acessado por servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**



## 3.2 AUTOATENDIMENTO OU AUTOSSERVIÇO

### FÉRIAS E ALTERAÇÕES



[Clique aqui](#)

A constituição da República Federativa do Brasil de 1988, assegura aos trabalhadores em geral, em seu art. 7º, inciso XVII, o gozo de férias anuais remuneradas, com pelo menos 1/3 (um terço) a mais do que o salário normal.

A Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, trata das férias dos servidores públicos civis no art. 61, VII; 76, parágrafo único e 77 a 80.

A concessão, a indenização, o parcelamento e o pagamento da remuneração de férias de Ministro de Estado e de servidor público da Administração Pública Federal direta, suas autarquias e fundações deverão, ainda, observar as regras e procedimentos estabelecidos na Orientação Normativa nº 02 SRH/MP, de 23 de fevereiro de 2011.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

### AUTORIZAÇÃO DE ACESSO À DECLARAÇÃO DE AJUSTE ANUAL DO IRPF



[Clique aqui](#)

A Lei nº 8.730, de novembro de 1993 estabelece a obrigatoriedade de apresentação das declarações de bens e rendas de servidores aos Órgãos de Controle. Essa obrigação, até então, era cumprida pelas Unidades de Gestão de Pessoas que, anualmente, enviavam relatório com essas informações.

O servidor ativo, por meio do aplicativo SOUGOV.BR, poderá permitir o acesso, pelos Órgãos de Controle, à sua Declaração de Imposto de Renda de forma simples e rápida.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

### CARTEIRA FUNCIONAL



[Clique aqui](#)

Essa funcionalidade traz a Carteira Funcional dos servidores para um ambiente seguro e digital.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

### CARTÕES COMEMORATIVOS



O SOUGOV.BR, além de disponibilizar serviços de gestão de pessoas, também proporciona reconhecimentos e alegrias por meio de cartões comemorativos que celebram a data do aniversário do servidor e a data de tempo de serviço. É uma forma de reconhecer quem tanto faz pelo serviço público.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## COMPROVAÇÃO DE MATRÍCULA

[Clique aqui](#)

Comprovação de  
Matrícula

A funcionalidade permite comprovar a matrícula em curso regular para dependentes econômicos maiores de 21 e menores de 24 anos, garantindo que você possa manter os benefícios associados a ele.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## CONTRACHEQUE

[Clique aqui](#)

Consulta  
Contracheque

Esta funcionalidade permite ao usuário consultar seu contracheque, prévia, 13º, férias e pensão alimentícia, bem como seu detalhamento.

Na funcionalidade é possível selecionar o mês desejado, os componentes da sua remuneração e as informações adicionais disponibilizadas. Também é possível baixar o arquivo contendo o contracheque.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## CONSIGNAÇÕES

[Clique aqui](#)

Consignação

Esta função permite ao usuário consultar margem consignável, avaliar e realizar empréstimo pessoal com a consignatária de sua preferência e anuir o débito para pagamento de suas parcelas com desconto diretamente em seu contracheque.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## DECLARAÇÕES - APOSENTADORIA

[Clique aqui](#)

Solicitação de  
Declaração

Estão disponíveis no SOUGOV.BR dois tipos de Declarações: A Declaração de Aposentadoria e a Declaração de Fundamento Legal de Aposentadoria.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## CONSULTA AFASTAMENTOS

[Clique aqui](#)

Consulta  
Afastamentos

Nesta funcionalidade é possível consultar todos os afastamentos, licenças e ausências, previstas em lei, de maneira simples e rápida.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## FICHA FINANCEIRA ANUAL



[Clique aqui](#)

A ficha financeira anual é o demonstrativo detalhado dos rendimentos e descontos do servidor, que são lançados em sua folha de pagamento (contracheque). No aplicativo SOUGOV.BR é possível consultar e compartilhar a ficha financeira anual.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## CURRÍCULO E OPORTUNIDADES

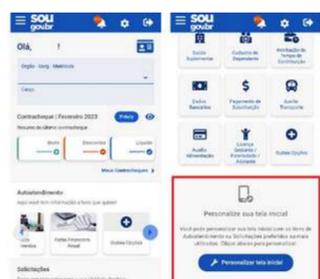


[Clique aqui](#)

Esta funcionalidade beneficia servidores, empregados públicos e profissionais sem vínculo: SOUGOV.BR Oportunidades. Com ele é possível visualizar e acompanhar as vagas disponíveis nos órgãos da Administração Pública de forma mais ágil e simples. Pode ser acessado por servidores ativos, aposentados, pensionistas do Poder Executivo Federal, ex-servidores e usuários externos.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## PERSONALIZAÇÃO DA HOME

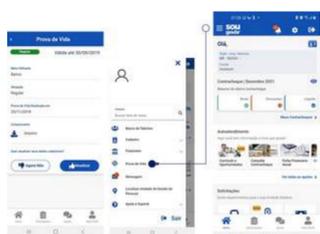


[Clique aqui](#)

É possível personalizar o "Autoatendimento", "Solicitações" ou a exibição do seu nome e valores do seu contracheque.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## PROVA DE VIDA



[Clique aqui](#)

Esta funcionalidade permite aos usuários obter orientações para realização de sua validação biométrica facial, que é efetivada no aplicativo GOV.BR, além disso pode consultar a regularidade de sua situação e obter o comprovante da realização de prova de vida.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV, GOB.br ou Banco.**

## RENDIMENTOS DO IRPF



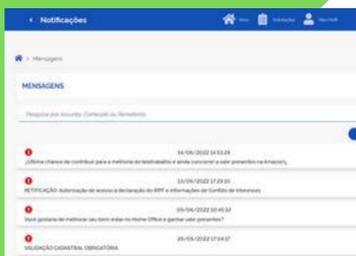
[Clique aqui](#)

É disponibilizado no aplicativo o comprovante de rendimentos para apoiar os usuários na realização de sua Declaração de Ajustes Anual do IRPF.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

### 3.3 DEMAIS SERVIÇOS

#### CENTRAL DE MENSAGENS

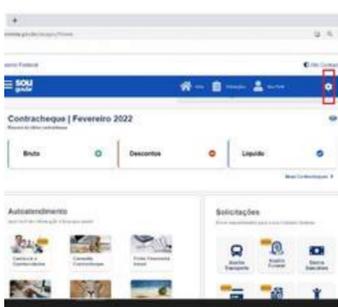


Esta funcionalidade permite ao usuário receber mensagens enviadas pela Administração Pública e notificações a respeito dos serviços solicitados por meio do aplicativo.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

[Clique aqui](#)

#### SEGURANÇA



O usuário pode encerrar as sessões ativas do aplicativo SOUGOV bem como desabilitar as biometrias por ventura cadastradas. O encerramento da sessão e exclusão das biometrias pode ser realizado por meio do SOUGOV Web - [www.gov.br/sougov](http://www.gov.br/sougov). Após o login clicar no ícone de configurações ao lado do botão de sair, "Segurança", "Segurança Dispositivos" e clicar em "Desautorizar" os dispositivos móveis autorizados, clicar em "Deslogar" os logins ativos que possam existir e, por fim, clicar em "Desabilitar" para excluir as biometrias caso existam. Você ainda pode fazer tudo isso com único clique no botão 'Encerrar Todas'.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

[Clique aqui](#)

#### VALIDAÇÃO CADASTRAL



A atualização e a validação obrigatórias de dados cadastrais pessoais e funcionais dos agentes públicos civis do Poder Executivo Federal é realizada pelo SOUGOV.BR.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

[Clique aqui](#)

#### SOUGOV.BR LÍDER



Os líderes também contam com um ambiente exclusivo para eles, onde conseguem acessar e gerenciar conteúdos relevantes para a sua gestão do dia a dia junto à sua equipe, como férias e composição da equipe. Poderão alternar a qualquer tempo entre ambientes que disponibilizam os serviços destinados a sua situação enquanto servidor e enquanto líder, sem precisar acessar outro aplicativo.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

#### SOUGOV.BR USUÁRIO EXTERNO



Em razão de algum tipo de relação com servidores ativos, aposentados e pensionistas, usuários que não têm vínculo com a Administração Pública podem ter direito a benefícios que podem ser solicitados via aplicativo, a exemplo dos serviços de: Auxílio Funeral, resíduos remuneratórios em razão de falecimento, Pensão, Ajuda de Custo e transporte em razão de remoção de servidor. E, ainda que não tenha qualquer vínculo com servidores, qualquer cidadão poderá acessar, também, o Banco de Talentos da Administração Pública Federal. Lá poderá incluir suas informações curriculares e ter acesso a todas as oportunidades disponíveis no âmbito do Poder Executivo Federal.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## SOUGOV.BR EX-SERVIDOR



[Clique aqui](#)

Os ex-servidores contam com um ambiente exclusivo para eles, onde conseguem acessar alguns serviços. Esta funcionalidade permite ao "Ex-Servidor" acessar serviços, como o Contracheque, Currículo e Oportunidades, Ficha Financeira, Rendimentos IRPF, dentre outros.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## CONSULTA E ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS

[Clique aqui](#)

No aplicativo SouGov.br você poderá consultar e atualizar seus dados funcionais e pessoais. Na alteração dos dados funcionais é necessária a anexação de documentos comprobatórios.

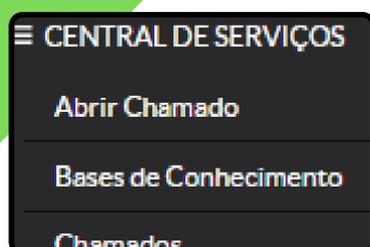
**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**



## 4. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO SUAP



### CENTRAL DE SERVIÇOS



Módulo onde é possível abrir chamados e solicitar informações de gestão de pessoas.

**Canal de Atendimento: Suap**

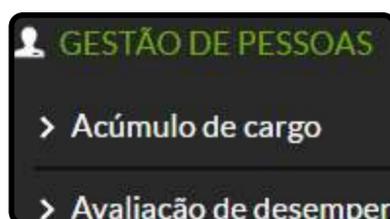
### PROCESSOS ELETRÔNICOS



Módulo para abertura e acompanhamento de processos eletrônicos no âmbito do IFPB. Para abrir um processo direcionado à Gestão de Pessoas, o servidor deve acessar no Suap: "Administração > Processos Eletrônicos > Requerimentos > Adicionar Requerimento > Fazer o Upload dos documentos > Gerar Processo Eletrônico > Encaminha para Setor".

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

### MÓDULO DE GESTÃO DE PESSOAS



Módulo onde os servidores podem acessar processos e serviços de gestão de pessoas como avaliação de desempenho, inscrições em editais de remoção, consulta cadastral, dentre outros.

**Canal de Atendimento: aplicativo SOUGOV**

## **5. MANUAIS E INFORMATIVOS**

Seguem alguns links de manuais e informações de alguns dos sistemas digitais utilizados na gestão de pessoas:

1- Documento do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) sobre a transformação digital em gestão de pessoas no governo federal:

**Documento SOUGOV.BR: A Transformação Digital de Gestão de Pessoas do Poder Executivo Federal**

2- Link com tutoriais de serviços ofertados pelo SOUGOV.BR:

**Tutoriais SOUGOV.BR**

3- Link com tutorial do Módulo de Documentos Eletrônicos do Suap:

**Tutorial para Elaboração de Documentos Eletrônicos no Suap**

4-Link com tutorial sobre o Modulo de Processos Eletrônicos do Suap:

**Manual Módulo de Processos Eletrônicos do Suap**

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta cartilha foi elaborada como pré-requisito para obtenção do título de Mestre em Administração Pública do PROFIAP/UFCG. Seu objetivo é divulgar os serviços digitais de gestão de pessoas e assim impulsionar o desempenho do setor com a melhoria do atendimento por meio do autosserviço e também do atendimento presencial, a partir da melhoria da eficiência e produtividade da gestão de pessoas.



## 7. REFERÊNCIAS

Aplicativo SOUGOV.BR.

BRASIL. Atendimento Gestão de Pessoas. INSS. 2023.

BRASIL. **Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – SOUGOV.BR A Transformação Digital de Gestão de Pessoas do Poder Executivo Federal**. 2023d. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/central-de-conteudo/sougov-br-editorial.pdf>. Acesso em: 9 set. 2023.

Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).