



## Ficha-Síntese

(Atendimento ao item 4.6 do Edital-Segep 1/2020 - Prêmio Reconhe-Ser 2020)

Data de conclusão da etapa em avaliação: 28 de agosto de 2020

### Título: NOVO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

A Segedam implementou uma nova forma de atendimento e de fornecimento de informações e orientações sobre seus serviços administrativos, com o objetivo de tornar mais fácil, rápido e agradável a experiência dos usuários que demandem a atuação da área administrativa do Tribunal.

Esse novo modelo de relacionamento baseia-se na racionalização de procedimentos, na unicidade e facilidade de acesso e no uso da tecnologia, e sustenta-se sobre 2 pilares: o Portal de Serviços Administrativos e a Central de Atendimento de Serviços Administrativos (CASA).

#### 1. O Portal de Serviços Administrativos

A Secretaria-Geral de Administração – Segedam, em parceria com a Secretaria de Soluções de Tecnologia da Informação (STI) e a Secretaria de Comunicação – Secom, lançou o Portal de Serviços Administrativos em novembro de 2019. Este Portal concentra, em um só espaço, todas as informações necessárias para que servidores, ativos e inativos, terceirizados e estagiários possam obter informações e solicitar serviços oferecidos pela Segedam e, atualmente, de algumas unidades do ISC.



TCU TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Índice | Contato | Educação | Serviços Administrativos | TCU em Inglês | Educação Especial | Seleção de Pessoal | Central de Atendimento | Sistema

Portal de Serviços Administrativos

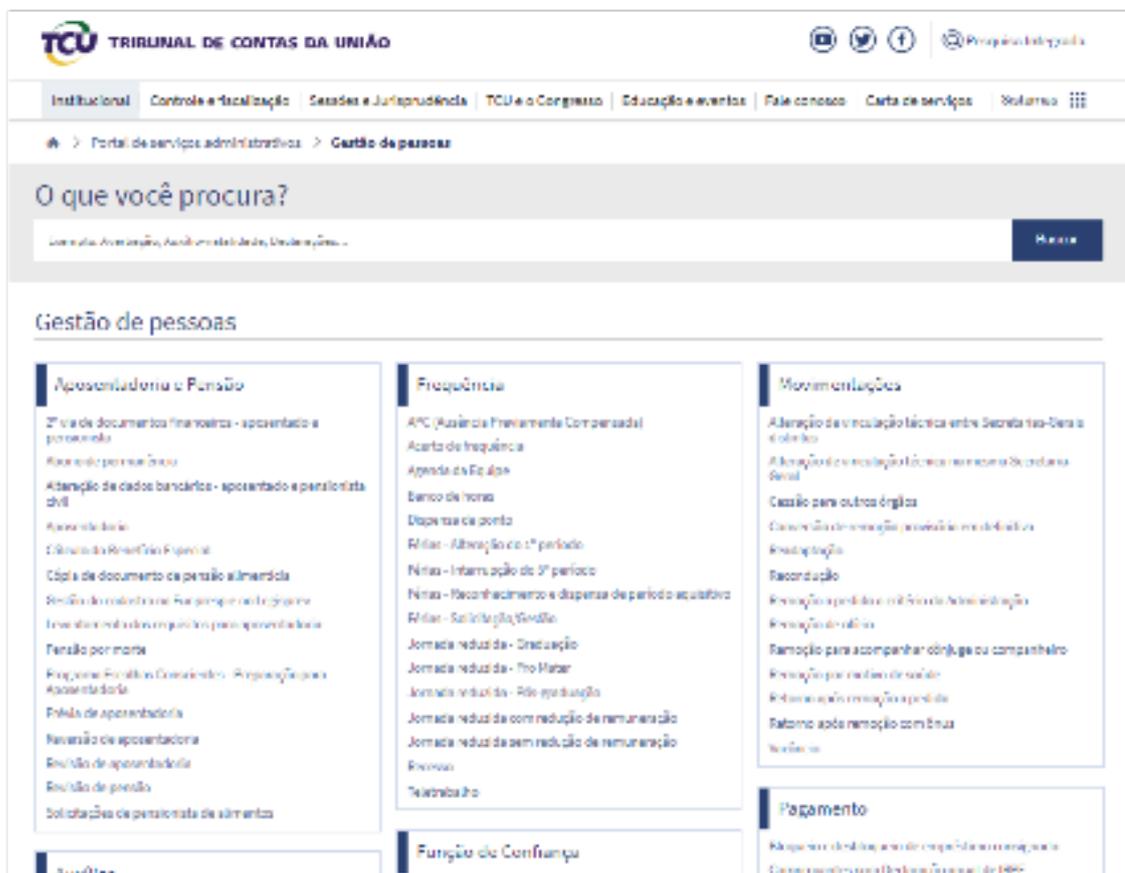
O que você procura?

Convidado, Auditoria, Auditoria, Auditoria, Auditoria...

Categorias

- Educação, Cultura e Inovação**  
Cultura, Educação, Incentivos, Inovação, Projetos, Suprimentos
- Gestão da Informação**  
Arquivos, Biblioteca, Gestão do Conhecimento, Protocolos e Publicações
- Gestão de Pessoas**  
Aposentadoria e Pensão, Auxílios, Benefícios, Cadastro, Estágio Estudantil, Emergência, Função de Confiança, Gestão Laboral, Gestão de Pessoas, Licenças e Rescisamentos, Movimentações, Pagamento, Saúde e Benefícios, Vestígios
- Serviços de Apoio**  
Arquitetura e Engenharia, Conservação e Limpeza, Despesas Administrativas, Manutenção e Reparo, Materiais, Segurança, Serviços Gerais, Sistemas Administrativos, Transporte, Viagens, Aluguel e Vício

Basicamente, todos os serviços podem ser encontrados por busca textual ou por navegação em categorias e temas, o que facilita e agiliza o acesso à informação pretendida pelo usuário.



**TCU TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

Int institucional | Controle e fiscalização | Sessões e Jurisprudência | TCU e o Congresso | Educação e eventos | Fale conosco | Carta de serviços | Sistema

Portal de serviços administrativos > **Gestão de pessoas**

O que você procura?

Localização: Aposentação, Aposentadoria, Pensão, Pensão -> **Buscar**

### Gestão de pessoas

- Aposentadoria e Pensão**
  - 2ª via de documento financeiro - aposentado e pensionista
  - Requerimento por pensão
  - Alteração de dados bancários - aposentado e pensionista civil
  - Aposentadoria
  - Cópia da Resposta Especial
  - Cópia de documento de pensão alimentícia
  - Revisão do cálculo de Resposta no Regime
  - Transferência de dependência para aposentado
  - Pensão por morte
  - Programa Especial de Contribuição - Proposição para Aposentadoria
  - Prévia de aposentadoria
  - Reversão de aposentadoria
  - Resolução de aposentadoria
  - Resolução de pensão
  - Solitações de pensão de alimentos
- Frequência**
  - APC (Assistência Financeira Compensada)
  - Acerto de frequência
  - Agenda de Faltas
  - Banco de horas
  - Dispensa de ponto
  - RFiaz - Alteração do 1º período
  - Nítas - Interrupção do 1º período
  - Nítas - Reconhecimento e dispensa de período acadêmico
  - RFiaz - Solicitação/Resolução
  - Jornada reduzida - Dreduação
  - Jornada reduzida - Troca de turno
  - Jornada reduzida - Rót. graduação
  - Jornada reduzida com redução de remuneração
  - Jornada reduzida sem redução de remuneração
  - Exercício
  - Teletrabalho
- Movimentações**
  - Alteração de vinculação básica entre Secretarias-Diretórios
  - Alteração de vinculação básica entre as Secretarias Gerais
  - Cessão para outros órgãos
  - Concessão de licença para tratamento de saúde
  - Extinção
  - Recondução
  - Extinção e pedido de reintegração
  - Extinção de cargo
  - Remoção para acompanhar cônjuge ou companheiro
  - Extinção por motivo de saúde
  - Extinção após concessão de licença
  - Retorno após remoção com êxito
  - Webinars
- Pagamento**
  - Requerimento de pagamento de créditos em nome próprio
  - Comprovantes para a Declaração de Imposto de Renda

Com a nova solução, a Segedam tem o objetivo de disponibilizar o acesso a informações básicas como: conceito do serviço ou de tema específico, público-alvo, requisitos para solicitação, documentação necessária, etapas do processo, forma de solicitação e acompanhamento, prazos, contatos dos responsáveis pelas informações, normatização sobre o assunto e dúvidas frequentes. Com isso, o usuário será atendido ou obterá suas informações virtualmente, de forma mais rápida e organizada, com uma linguagem simplificada, objetiva e com foco no seu atendimento.

Diminuindo a necessidade de atendimento presencial ou por telefone, esta Secretaria visa também à eficiência durante os processos de trabalho, evitando que dúvidas básicas interrompam constantemente o trabalho dos servidores e colaboradores das unidades e fazendo com que a maioria das questões possa ser solucionada rapidamente de forma virtual. Espera-se que haja melhoria significativa no atendimento de cada serviço, além da diminuição de seus prazos de entrega, evitando-se deslocamentos, inclusive para quem se encontra em teletrabalho, em outro estado ou mesmo em casa. Ou ainda, auxiliando aposentados, pensionistas e dependentes de servidores, que possuam mais dificuldades de locomoção.

Essa sistemática de prestação de serviços coloca o usuário no centro do processo, ajudando na desburocratização administrativa do TCU, ampliando o acesso a informações e serviços, estimulando a qualidade no atendimento e a eficiência das unidades.



## 2. A Central de Atendimento de Serviços Administrativos (CASA)

Essa nova unidade, vinculada à Adgedam, passa a ser o ponto único de atendimento de todas as unidades da Segedam para a prestação de informações e para a solicitação de serviços administrativos que não disponham de autoatendimento por sistemas ou para os quais o usuário prefira um atendimento presencial ou assistido.

O usuário que necessitar de alguma informação ou serviço pode abrir uma demanda administrativa pelos canais de atendimento da CASA e essa demanda será atendida pela unidade responsável da Segedam, ou pela própria Central, conforme o caso.

### CASA – canais de atendimento

<b>Telefone</b> 0800 6441500 Opção 4	<b>Presencialmente</b> (Anexo I - sala 205)	<b>Sistema CASA</b> (acesso pelo Portal de Serviços Administrativos e Catálogo de TI)
--	--	--



Além da centralização, existe a possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda em sistema próprio e o estabelecimento de prazos para atendimento, tudo isso sendo monitorado pela equipe da Central, garantindo tempestividade e qualidade na prestação de serviços e informações.



### CASA – formas de atuação

Registro e acompanhamento de demandas de informações e serviços

Prestação direta de informações e serviços simples e imediatos

Acesso assistido a serviços prestados por sistemas informatizados

A CASA racionaliza substancialmente a estrutura administrativa de atendimento, padroniza procedimentos internos, especializa e qualifica o processo de atendimento e permite a obtenção de indicadores gerenciais importantes para a tomada de decisão.

Os usuários estarão amparados e não ficarão mais perdidos em busca de informações e diminuirá a sobrecarga nas unidades da Segedam, que passarão a receber demandas em sistema próprio e não mais por e-mail, telefone e outros canais que dificultam o gerenciamento eficiente das solicitações administrativas.

#### **PARTICIPANTES:**

Alan Jefferson Da Silva Soares - Adgedam  
Alexandre Franca De Araujo - Secom  
Alexandre Peixoto Figueira - Adgedam  
Ana Cristina Siqueira Novaes - Secom  
Benjamim Lima Junior - Adgedam  
Diogo Fagundes De Oliveira - Adgedam  
Filipe Hoss Lellis - Adgedam  
Glaudstony Cavalcante Maia Da Costa - Adgedam  
Joao Paulo Alexandre De Sousa - Senge  
Kleiber Damian De Sousa - Adgedam  
Lucas Ribeiro De Santa Ana - Segep  
Marcelo Alvim Ferreira - STI  
Mayara Rosa Oliveira Santos - STI  
Patricia Guimaraes Eichler - Adgedam  
Rafael Augusto Barbosa Dias Dos Santos – Adgedam  
RHEYDER FERNANDES ABUD - Segec  
RODRIGO DA SILVA SOUZA - Segec  
Sandra Regina Braganca E Silva - Secom  
THIAGO QUEIROZ FERREIRA - Segec