

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - CELSO SUCKOW DA FONSECA

Instrução Normativa CEFET-RJ nº 4, de 21 de novembro de 2023

A DIRETORA-GERAL EM EXERCÍCIO DO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA, nomeada pela Portaria CEFET-RJ nº 212, de 26 de março de 2021, publicada no DOU de 29/03/2021, Seção 2, pág. 20, no uso de suas atribuições, e, considerando a necessidade de atendimento e de fornecimentos de serviços de forma remota a todos os cidadãos, o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (Cefet/RJ) adere à ferramenta Balcão Digital, atuando em convergência com o projeto de transformação digital do Governo Federal

RESOLVE:

Art. 1º - Tornar pública esta Instrução Normativa que estabelece normas e procedimentos para a utilização da Ferramenta Balcão Digital no Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (Cefet/RJ).

CAPÍTULO ÚNICO

DO FUNCIONAMENTO

Art. 2º - Além do Protocolo Central, haverá, nas Unidades de Ensino Descentralizadas (Uneds) e nas Diretorias Sistêmicas, servidores que atuarão no recebimento, análise e distribuição das solicitações recebidas pelo Balcão Digital.

Art. 3º - Os servidores das Uneds responsáveis atuarão como agentes de Protocolo.

Parágrafo Único. As Uneds deverão estabelecer procedimentos internos para a redistribuição e resolução de solicitações demandadas via Balcão Digital.

Art. 4º - As demandas deverão ser dirigidas pelos usuários para o local específico onde poderão ser atendidas. Isto é, ou Maracanã ou uma das Uneds.

Parágrafo Único. Caso seja encaminhada uma solicitação com o destino equivocado, o servidor responsável pelo atendimento deverá orientar o usuário a corrigir o campo de destino.

Art. 5º - Somente serão encaminhadas aos representantes das Diretorias Sistêmicas, as solicitações encaminhadas diretamente para a sede Maracanã.

Parágrafo Único. Caso os solicitantes encaminhem às Uneds alguma demanda cuja resolução dependa do atendimento de uma das Diretorias Sistêmicas, o servidor responsável pelo atendimento deverá orientar o usuário a corrigir o campo de destino para Maracanã.

Art. 6º - As solicitações direcionadas à sede Maracanã serão recebidas pelo Protocolo Central e retransmitidas aos representantes das Diretorias Sistêmicas.

Art. 7º - As solicitações de caráter informativo que não demandarem uma análise específica ou não possibilitarem a resolução por meio do Balcão Digital poderão ser respondidas imediatamente aos solicitantes.

§1º - Nestes casos, o Protocolo Central e os servidores responsáveis nas Uneds atuarão como agentes de Protocolo deverão fornecer as orientações e informação dos meios adequados para a resolução da demanda, quando estas forem pertinentes ao Cefet/RJ.

Art. 8º - O Protocolo Central, os servidores responsáveis nas Uneds, que atuarão como agentes de Protocolo, e os servidores indicados pelas Diretorias Sistêmicas deverão verificar regularmente o recebimento de demandas do Balcão Digital na Caixa do Catálogo Digital no SUAP.

Art. 9º - Os servidores indicados pelas Diretorias Sistêmicas que receberem as solicitações encaminhadas via Balcão Digital deverão analisar a demanda e poderão:

I - Solicitar ajustes ao demandante por meio do SUAP, que se comunicará com o sistema Balcão Digital.

II - Abrir um processo no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), utilizando os documentos encaminhados pelo solicitante, quando aplicável.

§1º - No caso da necessidade de solicitação de ajustes, deverá ser feita notificação ao usuário pelo sistema SUAP.

§2º - Caso necessário, o setor poderá contactar o interessado por outros meios de comunicação oficiais permitidos pela Instituição.

Art. 10 - Em caso de necessidade de autuação de processo administrativo deverá ser observada qual tipologia processual, dentre as cadastradas, corresponde mais adequadamente ao assunto requerido.

§1º - Não poderão sob hipótese, nenhuma, ser abertos processos no SUAP, cujo assunto a ser tratado seja diverso da tipologia processual existente cadastrada.

§ 2º - Quando for identificada uma nova atividade (assunto) não mapeada (o) e não cadastrada (o) no sistema SUAP, os servidores deverão entrar em contato com o Protocolo Central, via Sistema de Chamados, e solicitar a inclusão de nova tipologia processual, seguindo os procedimentos internos já estabelecidos.

§ 3º - As solicitações recebidas pelas Diretorias não deverão ter continuidade no sistema SUAP, quando estas não forem passíveis de autuação de processo administrativo.

Art. 11 - Caso as Diretorias Sistêmicas ou Unidades de Ensino Descentralizadas (Uneds) identifiquem a necessidade de cadastrar outros servidores para recepção/análise das demandas do Balcão Digital, deverão solicitar seu cadastramento ao Protocolo Central por meio do Sistema de Chamados.

§ 1º - Cabe ao Protocolo Central a incumbência de notificar aos servidores responsáveis nas Uneds, que atuarão como agentes de Protocolo, o cadastramento de novo servidor indicado para atendimento ao Balcão Digital.

Art. 12 - A aderência ao Balcão Digital não descontinua outros meios de comunicação e atendimento que poderão ser utilizados pelo Cefet/RJ.

Parágrafo Único. Quando a realização de alguma solicitação feita pelo cidadão precisar de atendimento em outro sistema ou meio de contato, este deverá ser indicado aos solicitantes pelo Protocolo Central e/ou pelos agentes descentralizados.

Art. 13 - Esta normativa entra em vigor a partir de sua data de publicação.

GISELE MARIA RIBEIRO VIEIRA

Documento assinado eletronicamente por GISELE MARIA RIBEIRO VIEIRA, Vice Diretor(a), em 21/11/2023, às 16:11,
conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020



A autenticidade deste documento poderá ser verificada acessando o link:

<https://boletim.sigepe.gov.br/publicacao/detalhar/226243>

Sistema de Gestão de Pessoas - Sigepe