

# Fale Conosco



SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
DIVISÃO TÉCNICA DE ATENDIMENTO AO SERVIDOR  
Seção Técnica de Comunicação com o Servidor

Janeiro, 2020

<b>Secretário Municipal de Gestão</b>	<b>ADAM AKIHIRO KUBO</b>
Departamento de Recursos Humanos	<b>JOSÉ MAESTRO DE QUEIROS</b>
Divisão Técnica de Atendimento ao Servidor	<b>KATE CRISTINA LACANNA</b>
Seção Técnica de Comunicação com o Servidor	<b>CHARLENNE SILVA NOGUEIRA</b>

**Prefeitura de Guarulhos**  
**Secretaria Municipal de Gestão**

Av. Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco, 1.041  
Guarulhos – SP

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/categories/gestao>



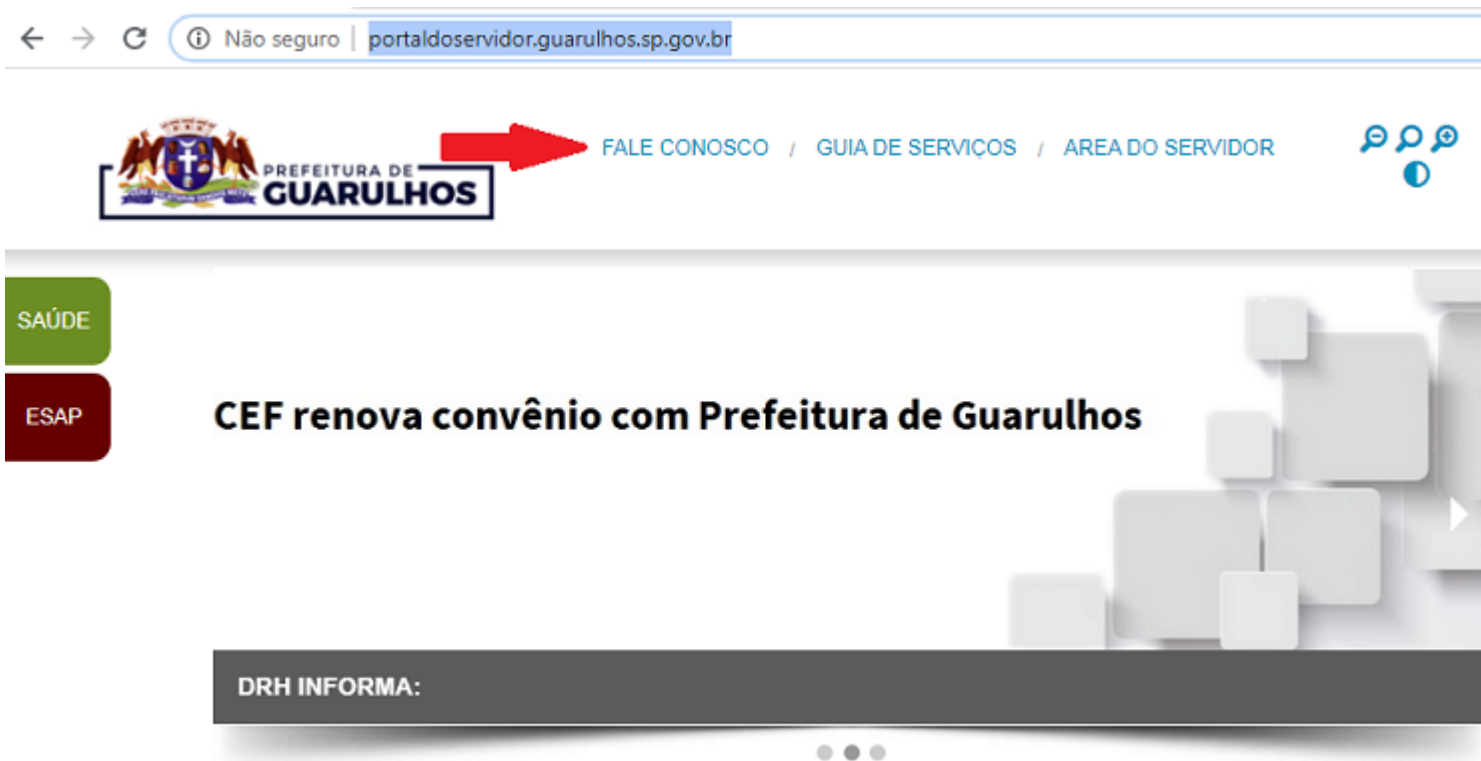
# Fale Conosco

## Apresentação

O Fale Conosco é uma ferramenta dentro do Portal do Servidor (<http://portaldoservidor.guarulhos.sp.gov.br>) com o objetivo de tirar dúvidas, pedir informações ou registrar sugestões, reclamações, elogios e facilitar a comunicação dos servidores da Prefeitura de Guarulhos com o Departamento de Recursos Humanos (DRH) da Secretaria de Gestão (SGE).

## Onde encontro o Fale Conosco no Portal do Servidor?

O Fale Conosco fica na parte superior do Portal do Servidor, ao lado da guia de serviços



## Como enviar minha dúvida?

---

Na página do Fale Conosco selecione uma das opções de motivo de contato (críticas, dúvidas, sugestões, elogios e orientações diversas), após preencha o campo de telefone e no campo de mensagem descreva a sua necessidade e clique em enviar.

**FALE CONOSCO**

Motivo do Contato  Telefone

Críticas  
Dúvidas  
Elogios  
Orientações Diversas  
Sugestões

Caracteres Restantes : 300

**FALE CONOSCO**

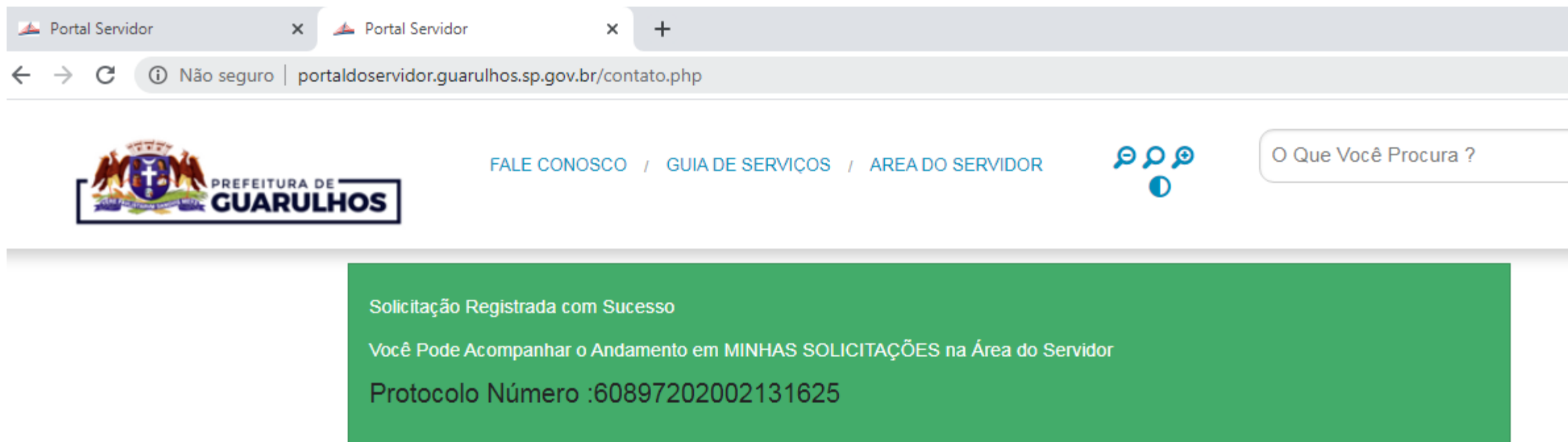
Motivo do Contato  Telefone

Mensagem

Caracteres Restantes : 300

## Como faço para acompanhar e ver a resposta da minha solicitação?

O após o envio da solicitação o sistema gera um número de protocolo, que poderá ser acompanhado em Minhas Solicitações na Área do Servidor.



The screenshot shows a web browser window with two tabs labeled 'Portal Servidor'. The address bar displays 'Não seguro | portaldoservidor.guarulhos.sp.gov.br/contato.php'. The page header includes the logo of the Prefeitura de Guarulhos, navigation links for 'FALE CONOSCO', 'GUIA DE SERVIÇOS', and 'AREA DO SERVIDOR', a search icon, and a search input field containing 'O Que Você Procura?'. A green confirmation box is overlaid on the page, containing the following text:

Solicitação Registrada com Sucesso

Você Pode Acompanhar o Andamento em MINHAS SOLICITAÇÕES na Área do Servidor

Protocolo Número :60897202002131625

## O que tipo de dúvidas posso apresentar no Fale Conosco?

---

- 1) Dúvidas sobre procedimentos. Ex.: Como faço para solicitar gratificação natalina?
- 2) Local de documentos no Portal do Servidor. Ex.: Onde encontro o formulário para abonos legais?
- 3) Dúvidas sobre direitos e obrigações. Ex.: Tenho direito a 115?
- 4) Disponibilização de documentos. Ex: Chegou meu cartão de vale alimentação?
- 5) Dúvidas sobre ATS, Progressão Horizontal. Ex.: A partir de quando receberei minha Progressão Horizontal?
- 6) Dúvida de emendas de feriados e revezamento de final de ano. Ex.: Posso utilizar abonada no revezamento de final de ano?
- 7) Entre outras...

## O que é um requerimento?

---

Requerimento é um documento que solicita esclarecimento para completar dados oferecidos, retificar inexatidões, enganos verificados ou complementação da documentação e há necessidade de decisão, além de implicar em despacho decisório da autoridade competente diante do pedido formulado, portanto **não podem ser realizados no Fale Conosco**.



Este Departamento segue as instruções constantes no Decreto 25.345 de 22 de abril de 2008, que determina: todo documento sobre assunto funcional do servidor ou ex-servidor dirigido à Prefeitura de Guarulhos e suas unidades administrativas deverá dar entrada e ser devidamente registrado na Central de Atendimento ao Servidor/Departamento de Recursos Humanos - SGE0.

Exemplos de solicitações para abertura de requerimento: Solicito a inclusão de ATS em meu pagamento? Solicito o pagamento de gratificação? Solicito revisão de pagamento? Solicito certidão de vida funcional? etc..



## Existe outras formas de esclarecer dúvidas de recursos humanos?

---



Sim, a 1º opção são os **Agentes de RH**.

Agentes de RH são funcionários treinados auxiliar os servidores em questões de recursos humanos, sem que haja a necessidade do deslocamento do servidor à Seção de Atendimento do DRH ou a abertura de solicitação no Fale Conosco.

Eles estão em todas as Secretarias e conhecem as rotinas internas e por estarem mais próximos dos servidores facilitam o acesso a informações.

**Para localizar o Agente de RH da sua Secretaria, acesse o Portal do Servidor/ guia de serviços/ letra a/ Agentes de RH.**

A 2º opção é o **atendimento telefônico**.

Neste canal você poderá tirar dúvidas sobre procedimentos ou solicitações.



**2423-7400**

Teremos o prazer em atendê-lo



**Seção Técnica de Comunicação com o Servidor  
SGE01.06.05**

E-mail: [charlennenogueira@guarulhos.sp.gov.br](mailto:charlennenogueira@guarulhos.sp.gov.br)

**Prefeitura de Guarulhos  
Secretaria Municipal de Gestão**

Av. Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco, 1.041  
Guarulhos – SP

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/secretarias/administracao-e-modernizacao>