



Tutorial de Gestão de Horários de Exceção Balcão gov.br

Versão 7.0
2025

SUMÁRIO

GESTÃO DE HORÁRIOS DE EXCEÇÃO	3
Gestão de Horários para Gestores Regionais	4
Gestão de Horários de Exceção para Unidades	9
Gestão de Horários de Exceção para Atendentes	13

GESTÃO DE HORÁRIOS DE EXCEÇÃO

Ao se cadastrar um novo atendente ou um gestor regional da respectiva Unidade, seu horário de trabalho, por padrão, será o mesmo da Rede de Atendimento. Opcionalmente, caberá informar o horário de trabalho desta pessoa no Balcão Gov.Br quando o gestor avaliar necessário. Excepcionalmente, durante a realização de campanhas ou forças tarefas, quem opera o Balcão Gov.Br poderá ser alocado para trabalhar num sábado, num domingo, ou todo um final de semana. Em todos estes casos, o atendimento se dará fora do horário padrão da Rede de Atendimento. Ainda há a possibilidade de prolongamento da jornada para além do horário convencional de trabalho em dias úteis.

Nestes variados cenários, o Gestor de Rede de Atendimento ou Gestor Regional deverá informar as alterações de horários, dias e justificar a mudança na rotina de trabalho. Na sequência abaixo, são explicadas como cadastrar um horário fora do padrão da Rede de Atendimento.

Existem atualmente, quatro formas de horários:

Horário Padrão de Atendimento: Trata-se do horário padrão definido institucionalmente pela Rede de Atendimento e aplicado às suas Unidades;

Horário de Exceção para Gestores Regionais: Horário especial, definido pelo Gestor da Rede de Atendimento, que se aplica exclusivamente ao Gestor Regional;

Horário de Exceção para a Unidade: Horário especial, definido pelo Gestor Regional, aplicado a Unidade que foi especificada no momento da inclusão do horário. Todos os Atendentes desta Unidade estarão submetidos a este horário;

Horário de Exceção para Atendentes: Horário especial definido pelo Gestor Regional, aplicado a um atendente específico no momento da inclusão do horário. Somente o atendente designado, na unidade indicada, estará sujeito a esse horário.

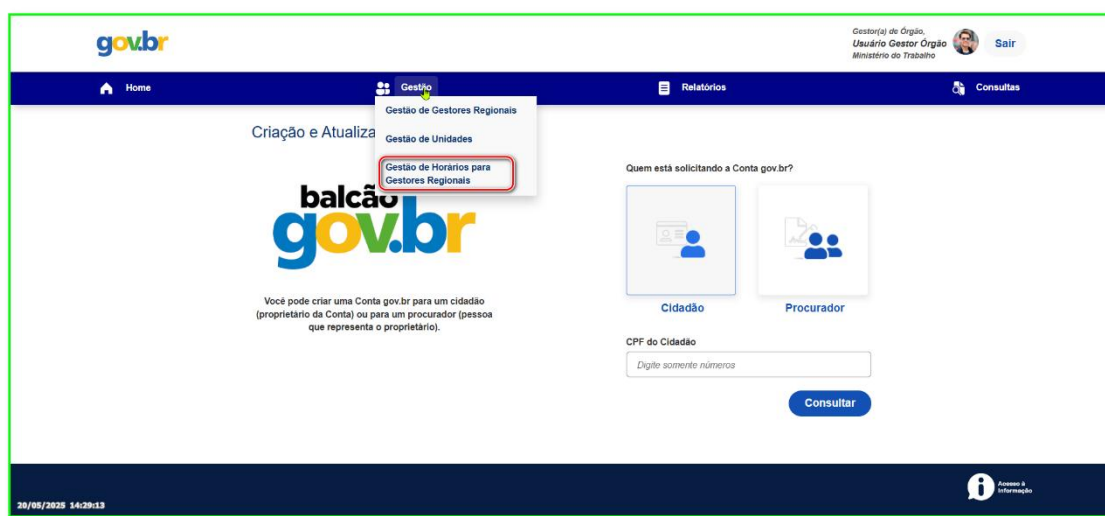
Gestão de Horários para Gestores Regionais

O perfil de Gestor de Rede de Atendimento é o responsável pelas exceções para o Gestor Regional e poderá definir um horário alternativo para ele.

Edição da Exceção

Passo 1

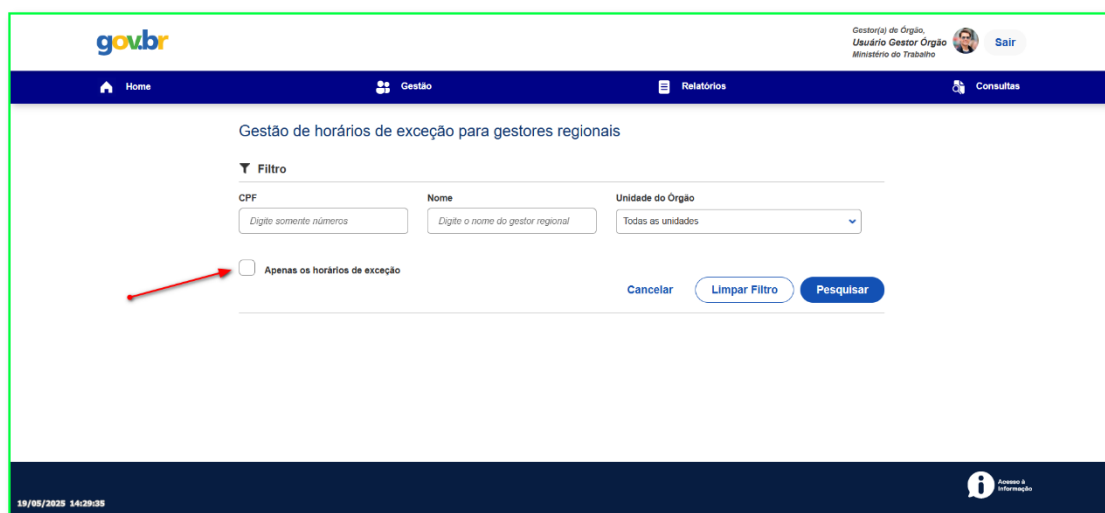
Faça o login no Balcão de Atendimento gov.br e clique em **'Gestão de Horários para Gestores Regionais'**;



Passo 2

Informe o nome da unidade e clique em **'Pesquisar'**. Se desejar pesquisar todas as unidades, você pode clique em **'Pesquisar'** sem digitar nenhum filtro.

Se o Gestor de Rede de Atendimento optar por verificar somente gestores que estão trabalhando em horários de exceção, basta clicar na caixa de **'Apenas os horários de exceção'** e na sequência, clicar em **'Pesquisar'**. Somente gestores com horários não convencionais vigentes serão exibidos no resultado da pesquisa.



Gestão de horários de exceção para gestores regionais

Filtro

CPF Nome Unidade do Órgão

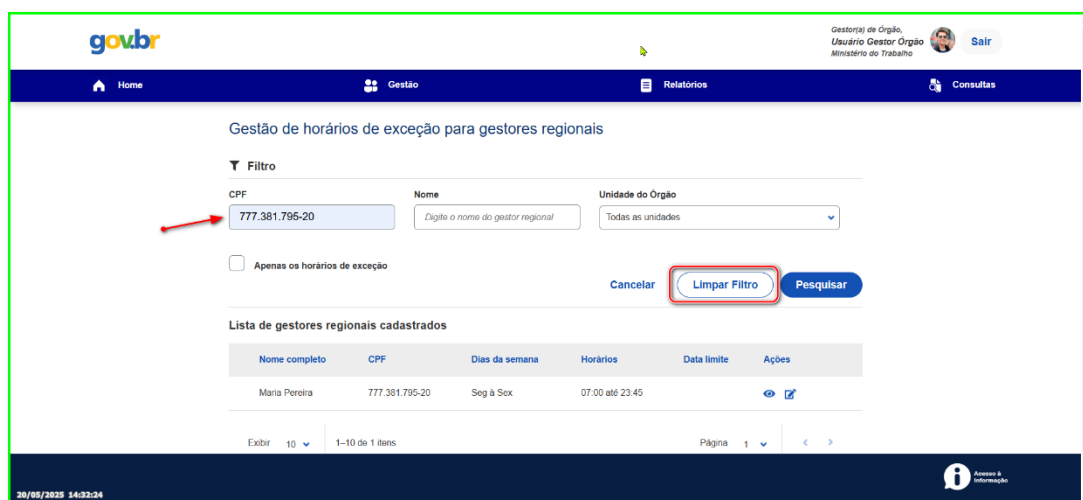
Apenas os horários de exceção

Cancelar

19/05/2025 14:29:55

Passo 3

Inicie uma nova pesquisa clicando no botão **'Pesquisar'**. Caso seja necessário realizar outra pesquisa com novos critérios, clique em **'Limpar Filtro'** para redefinir os campos e, em seguida, clique em **'Pesquisar'**.



Gestão de horários de exceção para gestores regionais



Filtro

CPF Nome Unidade do Órgão

Apenas os horários de exceção

Cancelar

Lista de gestores regionais cadastrados

Nome completo	CPF	Dias da semana	Horários	Data limite	Ações
Maria Pereira	777.381.795-20	Seg à Sex	07:00 até 23:45		 

Exibir 10 1-10 de 1 itens

Página 1

20/05/2025 14:32:24

Passo 4

Escolha qual gestor terá seu horário alterado, selecionando na lista e clicando no ícone **'Editar'**

Gestão de horários de exceção para gestores regionais

Filtro

CPF: Nome: Unidade do Órgão:

Apenas os horários de exceção

Cancelar

Lista de gestores regionais cadastrados

Nome completo	CPF	Dias da semana	Horários	Data limite	Ações
FULANO DE TAL	077.210.147-78	Final de Semana	07:00 até 23:45	20/05/2025	
Maria Pereira	777.381.795-20	Seg à Sex	07:00 até 23:45		

19/05/2025 14:30:54

Passo 5

Escolha o **'dia da semana'**, o **'horário inicial'**, o **'horário final'** e a **'data limite'**. Em seguida, forneça uma **'justificativa'** explicando o motivo da alteração do horário padrão para o de exceção.

O novo horário de exceção será aplicado para o acesso do Gestor Regional ao sistema, independentemente se este perfil estiver vinculado a uma ou mais unidades.

Horário de exceção do gestor regional

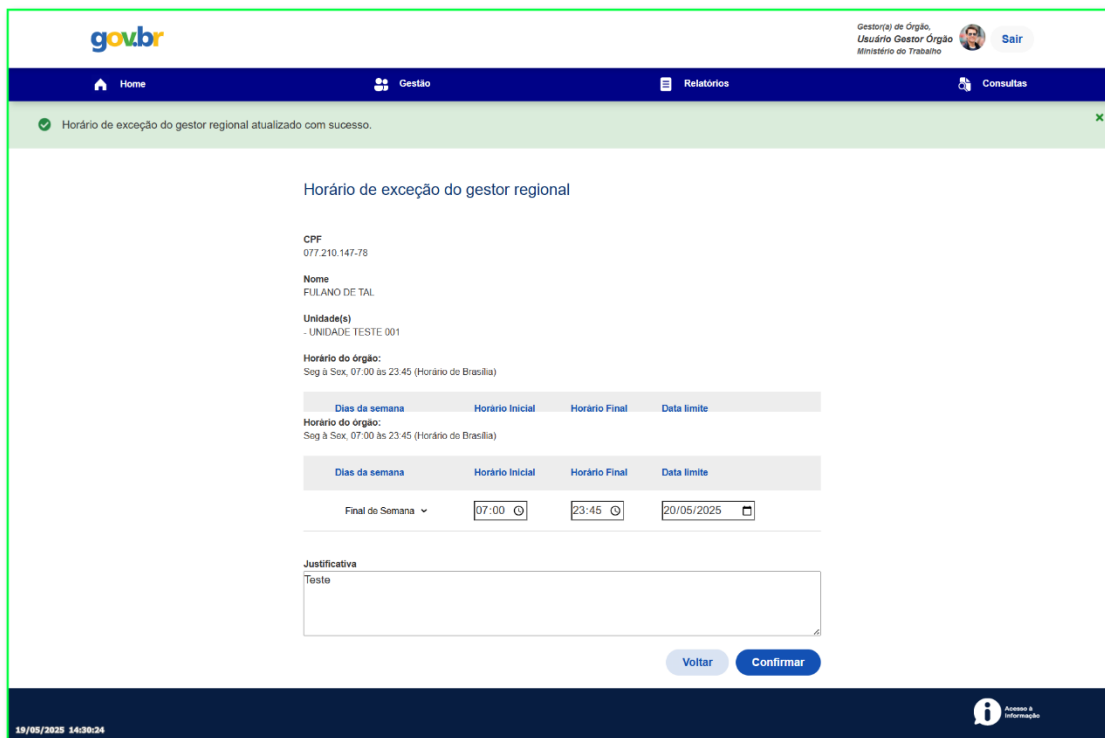
CPF: 077.210.147-78
Nome: FULANO DE TAL
Unidade(s): - UNIDADE TESTE 001
Horário do órgão: Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	07:00	23:45	20/05/2025

Justificativa:

19/05/2025 14:30:54

Clique no botão **‘Confirmar’**. Será exibido na parte superior da tela esta mensagem ‘Horário de exceção do gestor regional atualizado com sucesso.’ A alteração de horário foi concluída.



gov.br

Gestor(a) de Órgão:
Usuário Gestor Órgão
Ministério do Trabalho

Sair

Home Gestão Relatórios Consultas

✓ Horário de exceção do gestor regional atualizado com sucesso.

Horário de exceção do gestor regional

CPF
077.210.147-78

Nome
FULIANO DE TAL

Unidade(s)
- UNIDADE: TESTE 001

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Horário do órgão: Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)			
Final do Soman	07:00	23:45	20/05/2025

Justificativa
Teste

Voltar Confirmar

19/05/2025 14:36:24

Acesso & Informação

Obs:

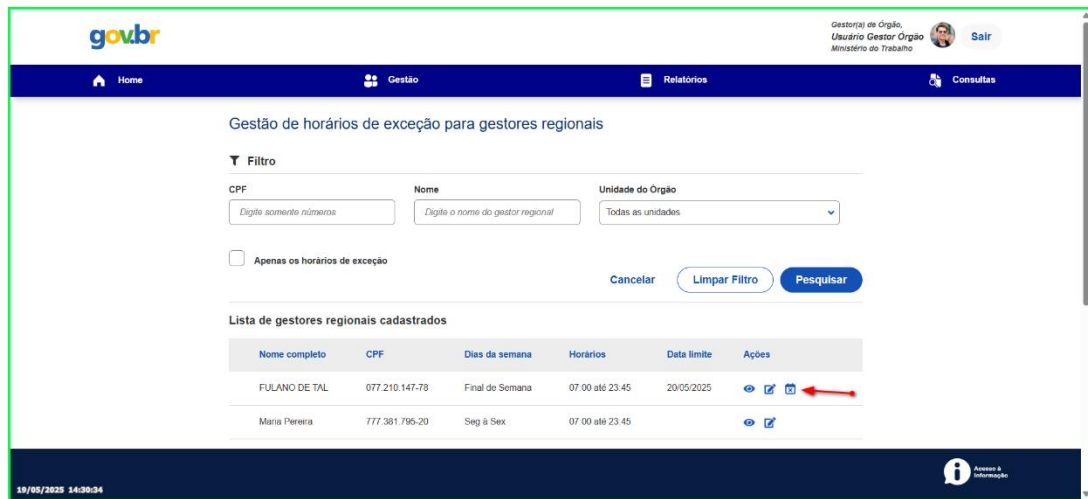
- *Sempre deve ser preenchida uma justificativa para a alteração.*
- *A data limite é obrigatória.*
- *As mudanças efetuadas pelo Gestor de Rede de Atendimento afetam somente o Gestor Regional.*
- *Não é possível acessar o Balcão fora do horário pré-determinado.*

Retorno ao Padrão

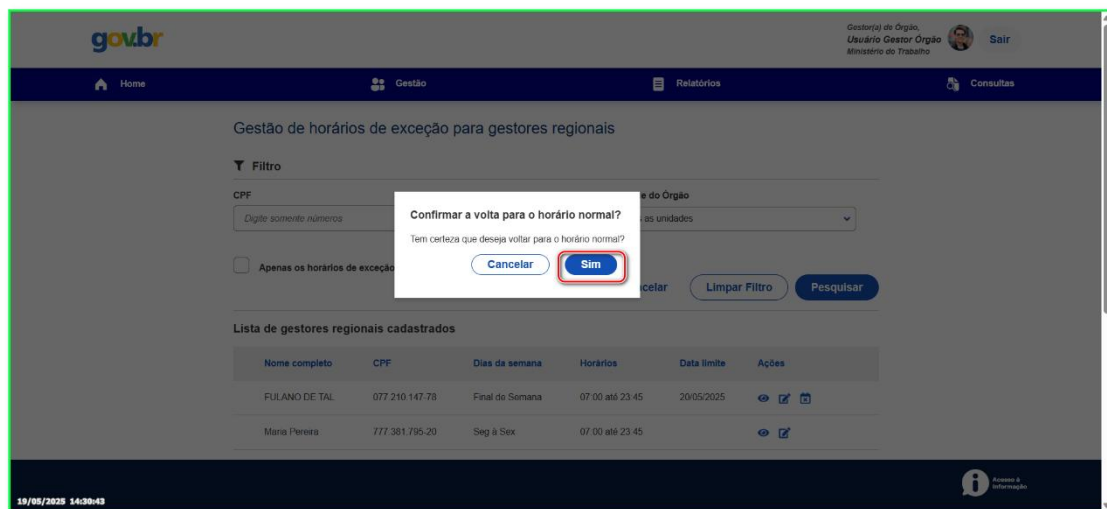
Passo 1

O horário do Gestor Regional retorna automaticamente para o horário padrão da Rede de Atendimento ao final da data limite. Entretanto, se for necessário cancelar o horário de exceção do Gestor Regional antes da data limite, o Gestor de Rede de Atendimento pode excluir a alteração de forma simples.

Basta repetir os passos 1, 2 e 3 descritos acima em 'Edição de Exceção' e em seguida, ao visualizar o nome da Unidade, clique no ícone de calendário para realizar o ajuste.



Será pedida esta confirmação, na qual você deverá clicar no botão **'Sim'**.

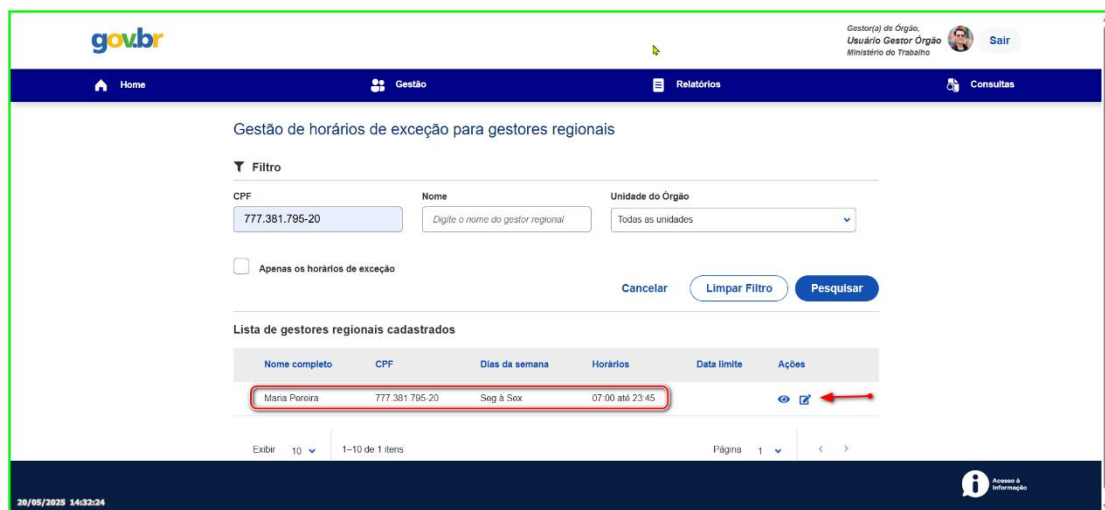


Ao final, o Gestor Regional retornará para o seu horário convencional de acesso ao Balcão Gov.Br.

Consulta Exceção

Passo 1

Para consultar os horários de exceção do Gestor Regional, repita os passos 1 a 3 descritos em '[Edição de Exceção](#)'. Em seguida, localize o Gestor Regional na lista exibida e clique no ícone '**Detalhar**' para visualizar as informações.



Gestão de horários de exceção para gestores regionais

Filtro

CPF: 777.381.795-20


Nome: Digite o nome do gestor regional

Unidade do Órgão: Todas as unidades

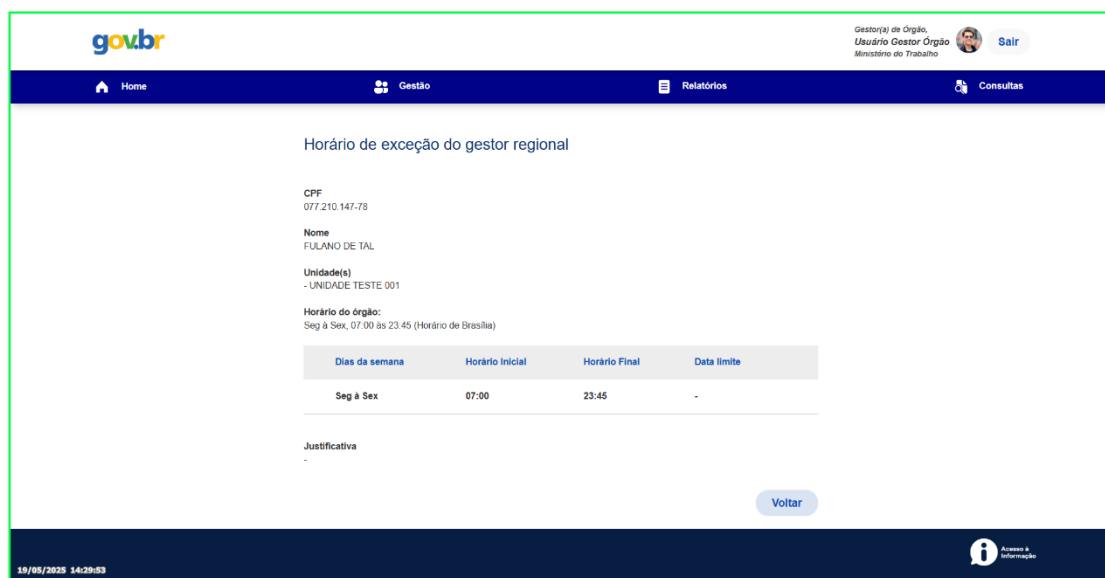
Apenas os horários de exceção

Cancelar Limpar Filtro Pesquisar

Lista de gestores regionais cadastrados

Nome completo	CPF	Dias da semana	Horários	Data limite	Ações
Maria Pereira	777.381.795-20	Seg à Sex	07:00 até 23:45		

Exibir 10 1-10 de 1 itens Página 1



Horário de exceção do gestor regional

CPF: 077.210.147-78

Nome: FULANO DE TAL

Unidade(s): - UNIDADE TESTE 001

Horário do órgão: Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Seg à Sex	07:00	23:45	-

Justificativa: -

Voltar

Gestão de Horários de Exceção para Unidades

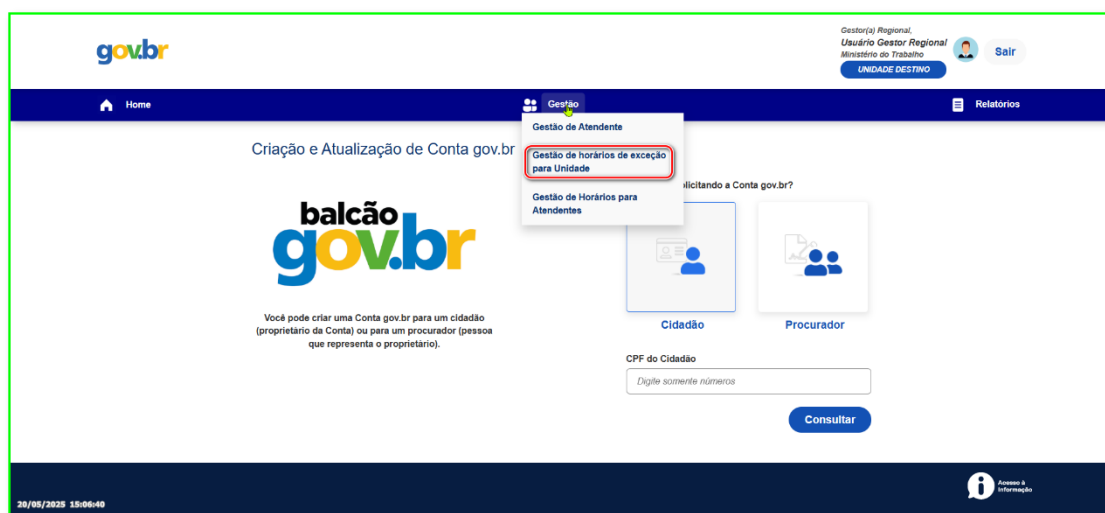
O perfil de Gestor Regional será responsável por definir um horário alternativo para toda a Unidade (Gestão de Horários de Exceção para

Unidade) e afetará todos os Atendentes vinculados àquela Unidade. O Gestor Regional não será impactado com o novo horário de exceção da unidade.

Inclusão de Exceção

Passo 1

Faça o login no Balcão de Atendimento gov.br e clique em '**Gestão de Horários de Exceção para Unidade**'



Passo 2

A Unidade ao qual o Gestor Regional está vinculado será exibida.

Escolha qual '**dia da semana**', '**horário inicial**', '**horário final**' e '**data limite**'.

Na sequência, descreva em '**justificativa**' o motivo desta mudança do horário padrão para o de exceção.

gov.br

Gestora Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho

UNIDADE DESTINO

Sair

Home

Gestão

Relatórios

Horário de exceção da Unidade corrente

O novo horário de exceção cadastrado abaixo será aplicado para todos os Atendentes desta unidade.

Para mudar a unidade corrente para outra unidade a qual você se encontra vinculado(a), basta clicar no nome da unidade corrente no menu superior direito.

Nome da Unidade
UNIDADE DESTINO

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	07:00	17:00	21/05/2025

Justificativa
Teste

Voltar Apagar horário de exceção Confirmar

19/05/2025 15:06:54

19/05/2025 15:06:54

Clique no botão **'Confirmar'**. Será exibido na parte superior da tela esta mensagem 'Horário de exceção da Unidade atualizado com sucesso.' A alteração de horário foi concluída.

gov.br

Gestora Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho

UNIDADE DESTINO

Sair

Home

Gestão

Relatórios

✓ Horário de exceção da Unidade atualizado com sucesso.

Horário de exceção da Unidade corrente

O novo horário de exceção cadastrado abaixo será aplicado para todos os Atendentes desta unidade.

Para mudar a unidade corrente para outra unidade a qual você se encontra vinculado(a), basta clicar no nome da unidade corrente no menu superior direito.

Nome da Unidade
UNIDADE DESTINO

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	08:15	19:16	21/05/2025

Justificativa
Teste

Voltar Apagar horário de exceção Confirmar

19/05/2025 15:16:24

19/05/2025 15:16:24

Obs:

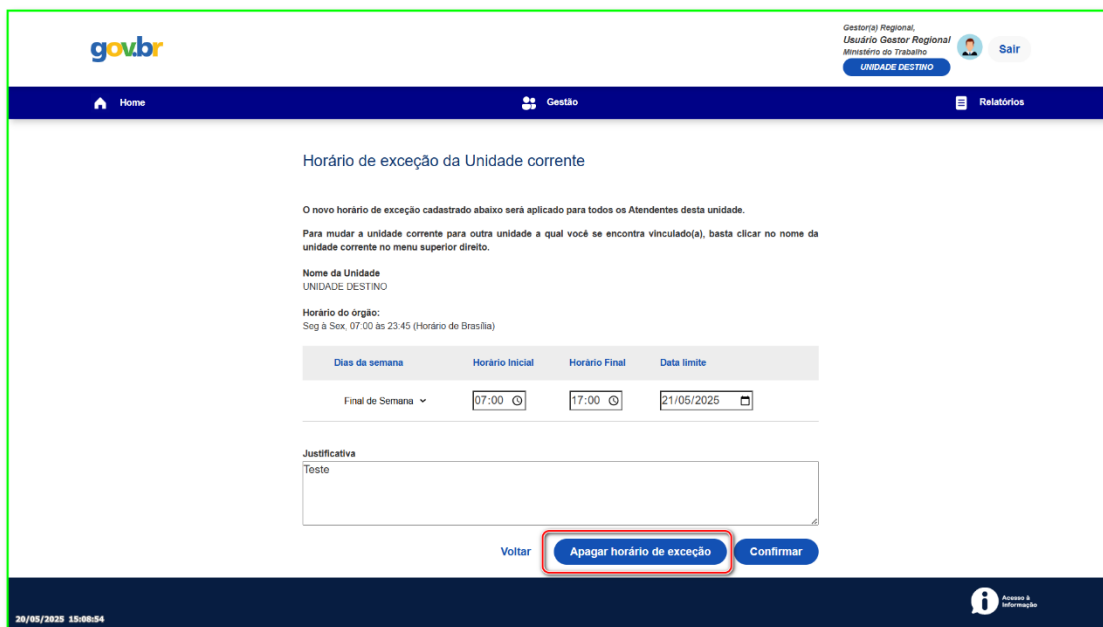
- *Sempre deve ser preenchida uma justificativa para a alteração.*
- *A data limite é obrigatória.*
- *As mudanças efetuadas pelo Gestor Regional afetam somente os atendentes vinculados à unidade.*

- *A mudança efetuada no horário da Unidade não afeta o Gestor Regional.*
- *Não é possível acessar o Balcão fora do horário pré-determinado.*

Retorno ao Padrão

O Balcão Gov.br retorna automaticamente a unidade para o horário padrão ao final da data limite. No entanto, se for necessário cancelar o horário de exceção antes da data limite, o gestor regional pode excluir a alteração de forma simples.

Repita o passo 1 descrito acima e em seguida, clicar no botão de **'Apagar Horário de Exceção'** para realizar o ajuste.



gov.br

Gestor(a) Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho

UNIDADE DESTINO

Sair

Home

Gestão

Relatórios

Horário de exceção da Unidade corrente

O novo horário de exceção cadastrado abaixo será aplicado para todos os Atendentes desta unidade.

Para mudar a unidade corrente para outra unidade a qual você se encontra vinculado(a), basta clicar no nome da unidade corrente no menu superior direito.

Nome da Unidade
UNIDADE DESTINO

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	07:00	17:00	21/05/2025

Justificativa
Teste

Voltar

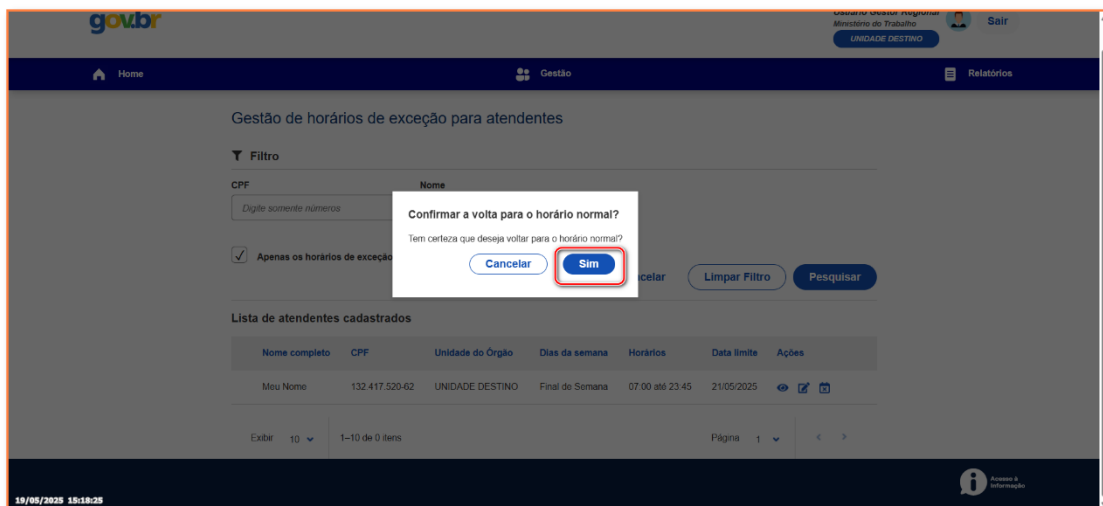
Apagar horário de exceção

Confirmar

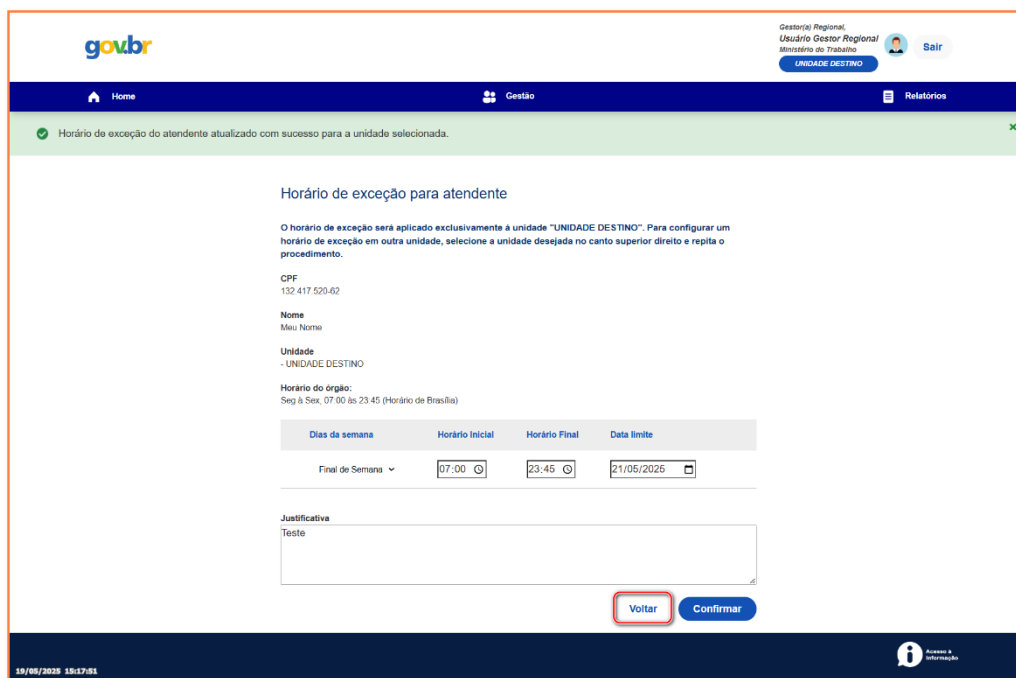
20/05/2025 15:08:54

Acceso à Informação

Confirme a ação clicando em **'Sim'**.



Pronto! A Unidade volta ao horário padrão.



Gestão de Horários de Exceção para Atendentes

O perfil de gestor Regional será responsável por definir um horário alternativo para o Atendente (Gestão de Horários para Atendentes).

Com o novo horário de exceção cadastrado, o Atendente poderá acessar o Balcão no respectivo horário alternativo em qualquer unidade à qual esteja vinculado.

Inclusão de Exceção

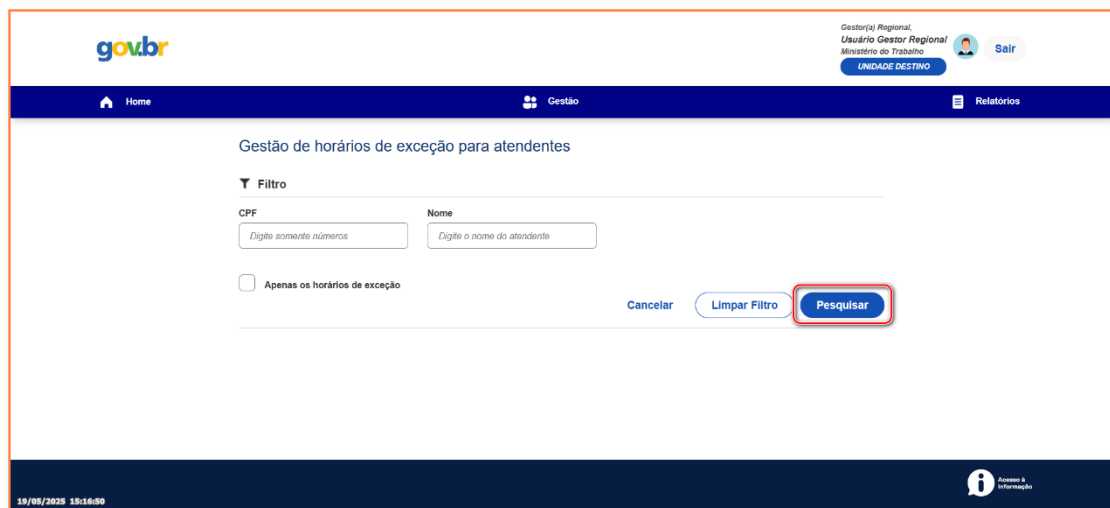
Passo 1

Faça o login no Balcão de Atendimento gov.br e clique em '**Gestão de Horários para Atendentes**';



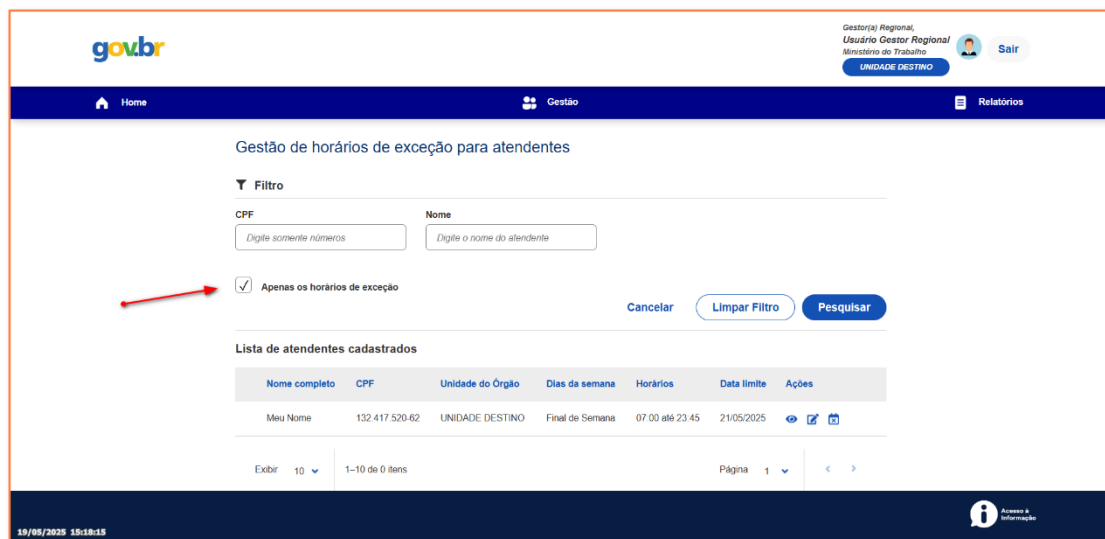
Passo 2

Digite o CPF ou o nome do Atendentes clique em '**Pesquisar**'.

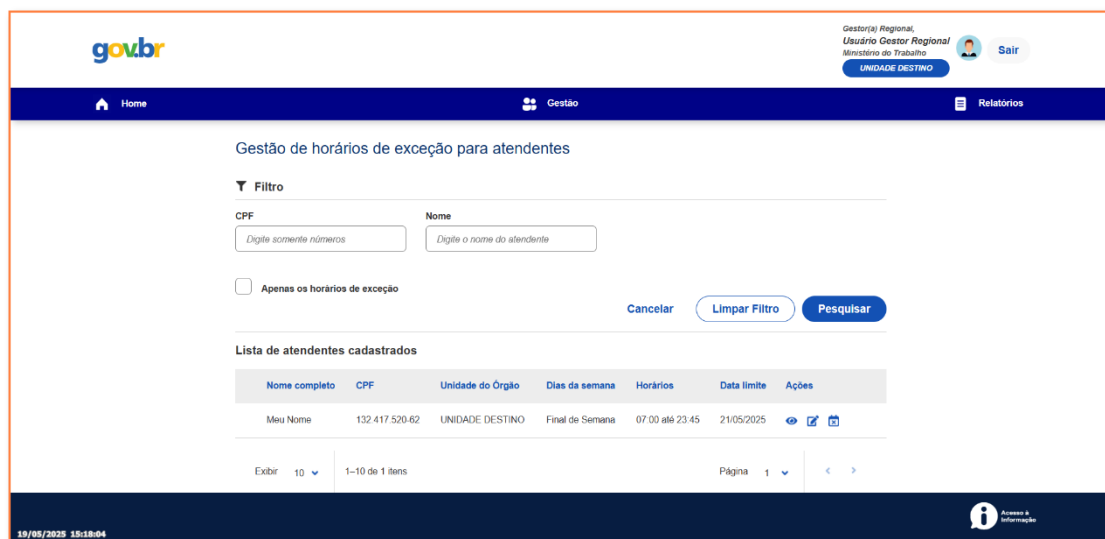


Se o Gestor Regional optar por verificar somente os Atendentes que estão trabalhando em horários de exceção, basta clicar na caixa de '**Apenas os**

horários de execução, e, na sequência, clicar em **'Pesquisar'**. Somente colaboradores trabalhando em horários não convencionais da Rede de Atendimento serão exibidos no resultado da pesquisa.



Caso seja preciso pesquisar por todos os Atendentes da unidade, basta o Gestor Regional clicar em **'Pesquisar'** diretamente, e todos inscritos serão listados.



Passo 3

Inicie uma nova pesquisa clicando no botão **'Pesquisar'**. Caso seja necessário realizar outra pesquisa com novos critérios, clique em **'Limpar Filtro'** para redefinir os campos e, em seguida, clique em **'Pesquisar'**.

Gestão de horários de exceção para atendentes

Filtro

CPF Nome

Apenas os horários de exceção

Cancelar

19/05/2025 15:16:59

Passo 4

Escolha qual profissional terá seu horário alterado, considerando o informado na quinta coluna, '**horários**'. Para alterar, clique no ícone '**Editar**'.

Gestão de horários de exceção para atendentes

Filtro

CPF Nome

Apenas os horários de exceção

Cancelar

Lista de atendentes cadastrados

Nome completo	CPF	Unidade do Órgão	Dias da semana	Horários	Data limite	Ações
Meu Nome	132.417.520-62	UNIDADE DESTINO	Seg à Sex	07:00 até 23:45		

Exibir 10 1-10 de 1 itens Página 1 < >

19/05/2025 15:16:56

Passo 5

Selecione o profissional cujo horário será alterado e forneça uma justificativa. Para ajustar o horário do Atendente, clique nas caixas de seleção correspondentes e escolha as opções desejadas para '**dia da semana**', '**horário inicial**', '**horário final**' e '**data limite**'. Em seguida, informe o motivo da alteração, descrevendo na seção '**justificativa**' o motivo para substituir o horário padrão pelo horário de exceção.

gov.br

Gestor(a) Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho
UNIDADE DESTINO

Sair

Home Gestão Relatórios

Horário de exceção para atendente

O horário de exceção será aplicado exclusivamente à unidade "UNIDADE DESTINO". Para configurar um horário de exceção em outra unidade, selecione a unidade desejada no canto superior direito e repita o procedimento.

CPF
132.417.520-62

Nome
Meu Nome

Unidade
UNIDADE DESTINO

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	07:00	17:00	dd/mm/aaaa

Justificativa
Testo

Voltar Confirmar

20/05/2025 15:22:18

Clique no botão **'Confirmar'**. Será exibido na parte superior da tela esta mensagem 'Horário de exceção do Atendente atualizado com sucesso.' A alteração de horário foi concluída.

gov.br

Gestor(a) Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho
UNIDADE DESTINO

Sair

Home Gestão Relatórios

✓ Horário de exceção do atendente atualizado com sucesso para a unidade selecionada.

Horário de exceção para atendente

O horário de exceção será aplicado exclusivamente à unidade "UNIDADE DESTINO". Para configurar um horário de exceção em outra unidade, selecione a unidade desejada no canto superior direito e repita o procedimento.

CPF
132.417.520-62

Nome
Meu Nome

Unidade
UNIDADE DESTINO

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	07:00	17:00	dd/mm/aaaa

Justificativa
Testo

Voltar Confirmar

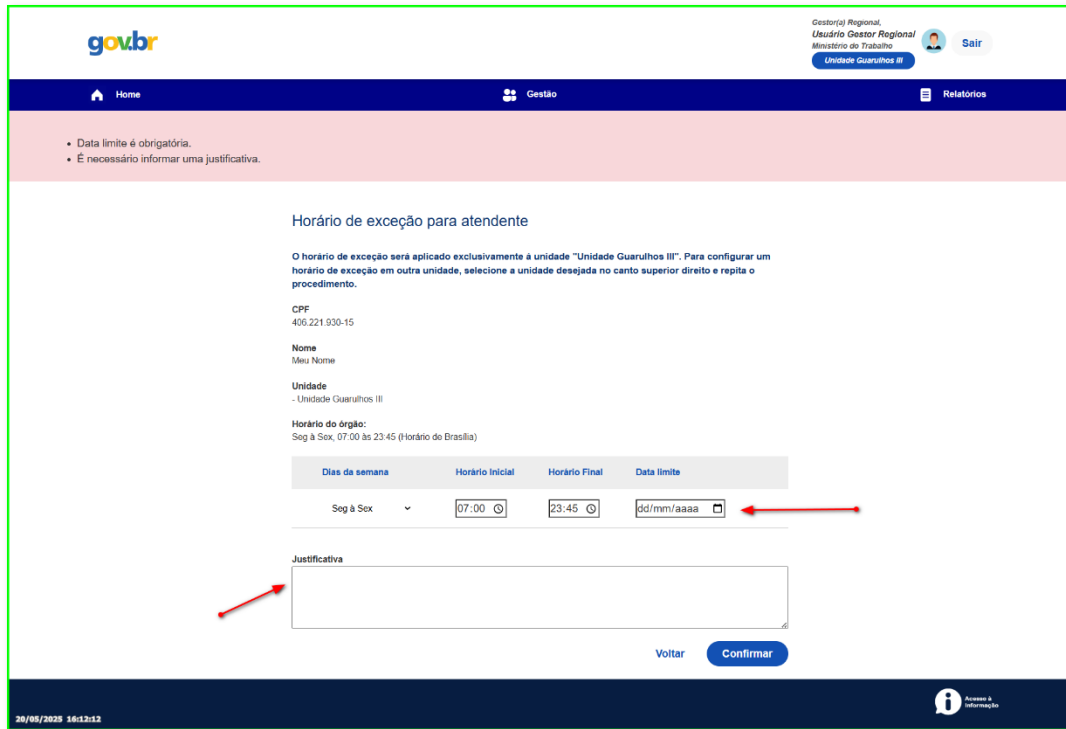
20/05/2025 15:23:04

Obs:

- *Sempre deve ser preenchida uma justificativa para a alteração.*
- *As mudanças efetuadas pelo Gestor Regional afetam somente o horário do Atendente.*

- O Atendente poderá acessar o Balcão no respectivo horário alternativo em qualquer unidade à qual esteja vinculado.

A data limite e a justificativa devem ser sempre preenchidas, caso contrário, será exibida uma mensagem de erro e o processo não continuará:



gov.br Gestor(a) Regional, Usuário Gestor Regional, Ministério do Trabalho, Unidade Guarulhos III, Sair

Home Gestao Relatorios

- Data limite é obrigatória.
- É necessário informar uma justificativa.

Horário de exceção para atendente

O horário de exceção será aplicado exclusivamente à unidade "Unidade Guarulhos III". Para configurar um horário de exceção em outra unidade, selecione a unidade desejada no canto superior direito e repita o procedimento.

CPF
406.221.930-15

Nome
Meu Nome

Unidade
- Unidade Guarulhos III

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (f. horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Seg à Sex	07:00	23:45	dd/mm/aaaa

Justificativa

Voltar Confirmar

20/05/2025 16:32:12 Acesso à Informação

A hora de início definida para o Atendente deve estar dentro do estabelecido pela Rede de Atendimento, caso contrário, será exibida a mensagem de erro abaixo:

gov.br

Gestor(a) Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho
Unidade Guarulhos III

Home Gestão Relatórios

• A data limite não pode ser menor ou igual a data atual.

Horário de exceção para atendente

O horário de exceção será aplicado exclusivamente à unidade "Unidade Guarulhos III". Para configurar um horário de exceção em outra unidade, selecione a unidade desejada no canto superior direito e repita o procedimento.

CPF
406.221.930-15

Nome
Meu Nome

Unidade
- Unidade Guarulhos III

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Seg à Sex	07:00	23:45	18/05/2025

Justificativa
Teste

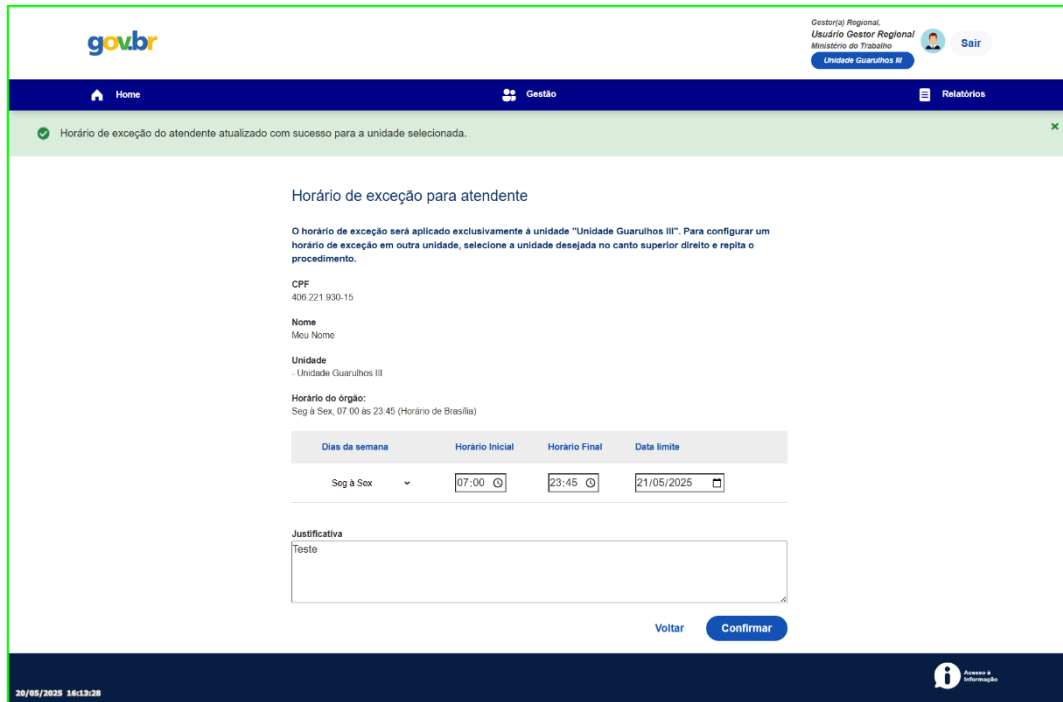
Voltar Confirmar

20/05/2025 16:13:00

Acesso à Informação

Caso não sejam cumpridos estes requisitos, o Balcão irá emitir um alerta de erro. Ao receber a mensagem de erro, informe as informações faltantes. Ao final, clique em **'Confirmar'**.

Você conseguiu alterar o horário de acesso do Atendente. Parabéns!



gov.br

Gestor Regional
Usuário Gestor Regional
Ministério do Trabalho
Unidade Guarulhos III

Sair

Home Gestão Relatórios

Horário de exceção do atendente atualizado com sucesso para a unidade selecionada.

Horário de exceção para atendente

O horário de exceção será aplicado exclusivamente à unidade "Unidade Guarulhos III". Para configurar um horário de exceção em outra unidade, selecione a unidade desejada no canto superior direito e repita o procedimento.

CPF
406.221.930-15

Nome
Meu Nome

Unidade
Unidade Guarulhos III

Horário do órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horario Inicial	Horário Final	Data limite
Seg à Sex	07:00	23:45	21/05/2025

Justificativa
Teste

Voltar Confirmar

20/05/2025 16:13:28

Assessoria e Informação

Retorno ao Padrão

Passo 1

O próprio Balcão gov.br, automaticamente, retorna o usuário para o horário padrão da Rede de Atendimento ao término da data limite. Contudo, caso seja necessário cancelar o horário de exceção antes da data limite, o Gestor Regional poderá excluir esta alteração. É muito simples. Repita o passo 1 a 3 descrito acima. Na sequência ao aparecer o nome do colaborador, clique no ícone calendário, que irá aparecer ao lado do ícone de edição.

Gestão de horários de exceção para atendentes

Filtro

CPF: Digite somente números

Nome: Digite o nome do atendente

Apenas os horários de exceção

Cancelar

Lista de atendentes cadastrados

Nome completo	CPF	Unidade do Órgão	Dias da semana	Horários	Data limite	Ações
Meu Nome	132.417.520-62	UNIDADE DESTINO	Final de Semana	07:00 até 17:00	21/05/2025	

20/05/2025 15:27:27

Será pedida esta confirmação, na qual você deverá clicar no botão **'Sim'**.

Confirmar a volta para o horário normal?

Tem certeza que deseja voltar para o horário normal?

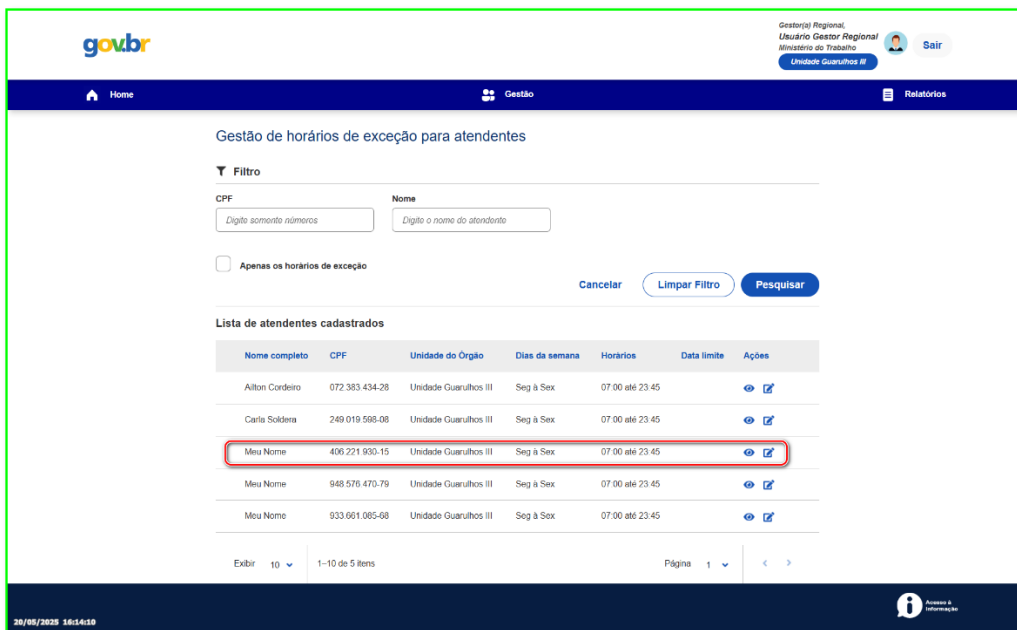
Cancelar

Nome completo	CPF	Unidade do Órgão	Dias da semana	Horários	Data limite	Ações
Aliton Cordeiro	072.383.6			00 até 23:45		
Carla Soldara	249.019.8			00 até 23:45		
Meu Nome	948.576.470-79	Unidade Guarulhos III	Seg à Sex	07:00 até 23:45		
Meu Nome	933.061.085-08	Unidade Guarulhos III	Seg à Sex	07:00 até 23:45		
Meu Nome	406.221.930-15	Unidade Guarulhos III	Seg à Sex	07:00 até 23:45	21/05/2025	

Exibir 10 1-10 de 5 itens Página 1

20/05/2025 16:14:02

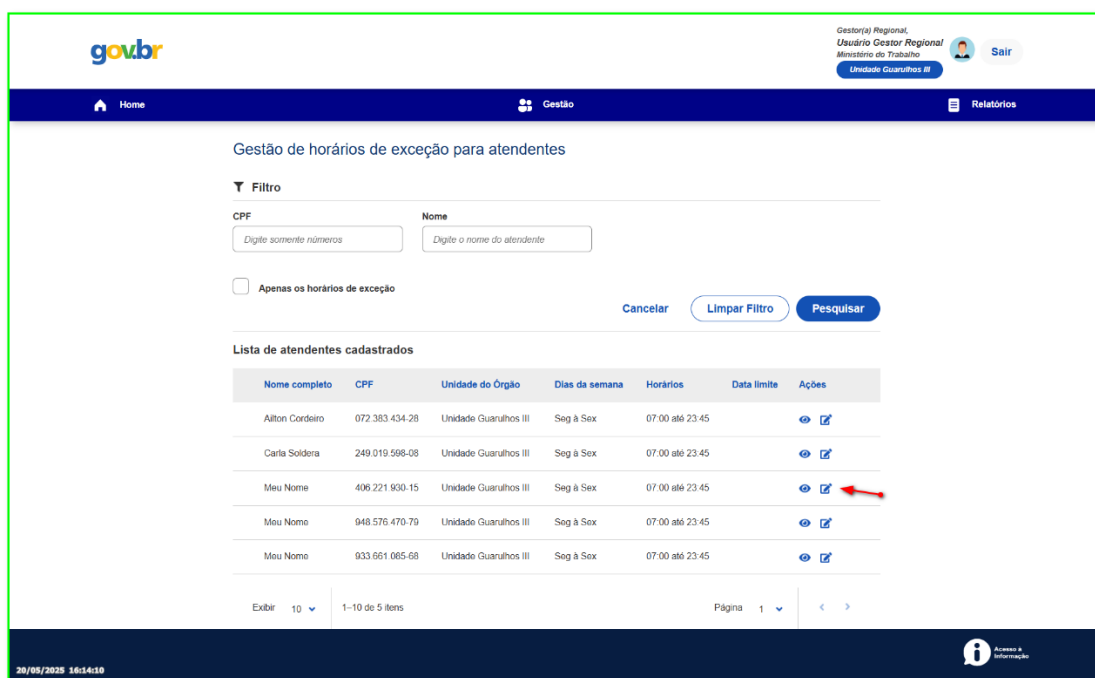
Ao final, o Atendente retornará para o seu horário convencional de acesso ao Balcão gov.br.




Consulta Exceção

Passo 1

Para consultar os horários de exceção do Atendente, repita os passos 1 a 3 descritos em *'Inclusão de Exceção'*. Em seguida, localize o Colaborador desejado na lista exibida e clique no ícone *'Detalhar'* para visualizar as informações.



Gestor(a) Regional:
Usuário Gestor Regional/
Ministério do Trabalho
Unidade Guarulhos IIISaírRelatórios

[Home](#) [Gestão](#) [Relatórios](#)

Horário de exceção para atendente

CPF
406.221.930-15

Nome
Meu Nome

Unidade
- Unidade Guarulhos III

Horário do Órgão:
Seg à Sex, 07:00 às 23:45 (Horário de Brasília)

Dias da semana	Horário Inicial	Horário Final	Data limite
Final de Semana	07:00	23:45	21/05/2025

Justificativa
Teste

[Voltar](#)

20/05/2025 16:18:29

Acesso à Informação