UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

# MANUAL DE ORIENTAÇÃO À ELABORAÇÃO DAS CARTAS DE SERVIÇOS DA UNIVASF

PETROLINA,

MARÇO DE 2013

Prof. Dr. Julianeli Tolentino de Lima
**Reitor**

Prof. Dr. Telio Nobre Leite
**Vice-Reitor**

Prof. Dr. Marcelo Silva de Souza Ribeiro
**Chefe de Gabinete**

Prof. Dr. Leonardo Rodrigues Sampaio
**Pró-Reitor de Ensino**

Prof. Dr. Helinando Pequeno de Oliveira
**Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação**

Profª. Drª. Lúcia Marisy Souza Ribeiro de Oliveira
**Pró-Reitora de Extensão**

Isabel Cristina Sampaio Angelim
**Pró-Reitora de Assistência Estudantil**

Prof. Msc. José Raimundo Cordeiro Neto
**Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Prof. Dr. Antônio Pires Crisóstomo
**Pró-Reitor de Gestão e Orçamento**

## Apresentação

A Univasf vive um importante momento de aprimoramento gerencial. Muitas ações recentes têm fortalecido nossa capacidade de responder aos desafios da Universidade, do campo das atividades finalísticas ao campo administrativo de suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Na mesma perspectiva, faz-se necessário ampliar a comunicação com os membros da comunidade com a qual interagimos. É essencial que tornemos mais claros e mais acessíveis os procedimentos relacionados aos serviços que ofertamos e informemos sobre os compromissos assumidos na operacionalização desses serviços.

Nesse processo de aumento da transparência nas atividades administrativas, a Carta de Serviços é um instrumento central. Ela possibilita maior conhecimento sobre a gestão pública que exercitamos e, consequentemente, melhores condições para o controle e para a colaboração por parte da sociedade em relação aos processos gerenciais. Proporciona, também, a aprendizagem da organização quanto as suas ações, facilitando a inovação e o aperfeiçoamento de processos e procedimentos.

Instituída no Ano Nacional da Gestão Pública (2009), como elemento de promoção da excelência das organizações públicas no atendimento aos usuários de seus serviços, a Carta de Serviços tem contribuído para essa finalidade em diversas experiências. Para implementá-la na Univasf, elaboramos uma metodologia que prima pela descentralização na sua construção, estimulando a participação ativa dos setores institucionais em um processo colaborativo. Cabe à Propladi, como setor indutor deste processo, acompanhar as atividades e auxiliar na orientação aos participantes.

O manual que ora disponibilizamos compreende parte do nosso esforço, através da Diretoria de Desenvolvimento Institucional – DDI/Propladi, em facilitar as tarefas intra e intersetoriais que integrarão a elaboração das

Cartas de Serviços, bem como em expor detalhadamente o percurso que será trilhado até a consolidação do documento final[1]. Fizemos a opção pela confecção de um guia com perguntas e respostas, enfatizando a exemplificação do processo e contemplando as características organizacionais próprias à Univasf.

Na expectativa de que a elaboração da Carta de Serviços impulsione o aprimoramento gerencial em curso na Univasf, desejamos um bom trabalho às equipes setoriais que estarão envolvidas com a preparação desse importante instrumento de democratização da gestão pública.

Atenciosamente,

José Raimundo Cordeiro Neto

**Pró-reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

[1] Conforme metodologia exposta e aprovada em reunião de 28.02.2013, convocada pelo Gabinete da Reitoria e da qual participaram chefias dos setores administrativos da Univasf.

## Índice de perguntas e respostas

**1** O que é uma carta de serviços? ..... **6**

**2** Qual a utilidade de uma carta de serviços? ..... **7**

**3** O setor que não realiza atendimento ao público externo precisa mesmo elaborar uma carta de serviços? ..... **8**

**4** Como as cartas de serviços dos setores serão agrupadas? ..... **9**

**5** Quem será o responsável pela elaboração da carta de serviços do setor? **15**

**6** Como será realizada a diagramação da carta de serviços do setor? ..... **16**

**7** Quem será o responsável pela aprovação da carta de serviços do setor?. **17**

**8** Quem são os membros permanentes do Comitê para a Aprovação e Divulgação das Cartas de Serviços? ..... **18**

**9** Como será realizada a divulgação da carta de serviços do setor? ..... **19**

**10** Qual a dinâmica até a divulgação da carta de serviços do setor? ..... **21**

**11** Quais os passos para a elaboração da carta de serviços do setor? ..... **22**

**12** Qual o conteúdo da carta de serviços? ..... **35**

**13** Como será realizado o monitoramento da carta de serviços? ..... **37**

**14** Em caso de dúvidas, a quem o indivíduo ou equipe responsável pela elaboração da carta de serviços pode recorrer? ..... **39**

**15** Como proceder em caso de alterações após a publicação da carta de serviços do setor? ..... **40**

**16** Quais são os prazos para a elaboração das cartas de serviços? ..... **41**

**17** Referências ..... **42**

## 1 O que é uma carta de serviços?

A "Carta de Serviços" é um instrumento que foi instituído por meio do Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009, que determina que as instituições no âmbito da Administração pública federal devem apresentar informações significativas e detalhadas sobre o seu funcionamento. De acordo com este Decreto, a Carta de Serviços tem por objetivo apresentar os "serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público". Nesse sentido, a Carta, por estimular a transparência dentro do serviço público, pode ser vista como uma ferramenta que induz ao controle social. Por meio dela, portanto, o usuário do serviço pode tomar conhecimento sobre como manifestar de modo adequado a sua opinião e cobrar eficazmente da instituição proponente eficiência em seus processos e a otimização contínua dos serviços a que tem acesso.

## 2 Qual a utilidade de uma carta de serviços?

A Carta de Serviços traz benefícios tanto para o usuário quanto para a própria organização que a elabora. Para o usuário, a utilidade advém, sobretudo, do conhecimento mais detalhado que ele obterá acerca dos serviços ofertados pela organização e os seus respectivos parâmetros e requisitos, antes mesmo de realizar qualquer solicitação – o que significará potencial economia de tempo e demais recursos envolvidos. Além disso, uma vez que a instituição proponente explicita os seus procedimentos e suas normas, aumenta-se a probabilidade de que os usuários dos seus serviços recebam um tratamento equânime.

A Carta também é benéfica para a organização por contribuir para a legitimação da sua imagem perante a sociedade. O estereótipo que muitos têm da Gestão Pública é o de que predomina a morosidade e a disfunção burocrática nos seus processos. Contudo, por meio da Carta, essa ideia poderá ser rechaçada. Além disso, o processo de elaboração da Carta fornece aos membros dos setores a oportunidade de refletirem sobre as normas e procedimentos que estão sendo seguidos com a perspectiva de avaliar sua eficiência e eficácia, com vistas a uma melhora nas condições atuais.

## 3 O setor que não realiza atendimento ao público externo precisa mesmo elaborar uma carta de serviços?

Ainda que o Decreto nº 6.932 não se posicione claramente acerca de tal questão, optou-se pela realização de cartas de serviços para todos os setores da Univasf. Dessa forma, mesmo que o setor não atenda diretamente ao público externo à Univasf ou não tenha a sua prestação de serviços direcionada ao atendimento das demandas **individuais** de discentes ou servidores, por exemplo, deve-se considerar que ele sempre terá, ao menos, um público interno. Em outras palavras, qualquer unidade administrativa terá como seus "clientes internos" os outros setores da Univasf que com ela interagem para solicitar os seus serviços e que também merecem receber um bom atendimento. Além disso, a elaboração da carta de serviços também se configura em uma valiosa oportunidade para que os membros do setor reflitam sobre o grau de eficiência e eficácia das normas e procedimentos que na atualidade balizam a prestação dos serviços que ofertam.

## 4 Como as cartas de serviços dos setores serão agrupadas?

Cada setor produzirá sua própria carta de serviços e esta será incorporada à carta de serviços da unidade administrativa hierarquicamente superior, conforme o esquema abaixo. Reconhece-se que o processo de confecção deste esquema pode, involuntariamente, ter deixado de nomear algum setor da Univasf que presta serviços – seja ao público externo ou ao público interno – e que, portanto, deverá elaborar também a sua carta de serviços (a qual poderá assumir um caráter mais ou menos complexo, de acordo com as atividades desempenhadas).

**REITORIA**

**ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

**ASSESSORIA DE INFRAESTRUTURA**

**ASSESSORIA DE PROJETOS INSTITUCIONAIS**

**ASSESSORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E INTERINSTITUCIONAIS**

**ASSESSORIA ESPECIAL**

**ASSESSORIA PARA O DESENVOLVIMENTO DO SETOR PRODUTIVO DO CCA**

**OUVIDORIA**

**CONTROLADORIA INTERNA**

**CHEFIA DE GABINETE**(englobando):

- ✓ Secretaria Geral do Gabinete da Reitoria

**GABINETE DA REITORIA**

- ✓ Coordenação Administrativa do Hospital Veterinário
- ✓ Coordenação de Apoio aos Conselhos Superiores
- ✓ Coordenação de Apoio à Implantação do Campus Paulo Afonso
- ✓ Coordenação de Auto-avaliação Institucional
- ✓ Coordenação de Revisão de Normas Institucionais
- ✓ Coordenação geral de Bioterismo
- ✓ Coordenação técnica da Webtv
- ✓ Secretaria Administrativa da Reitoria
  Seção de Assistência à atividade de Protocolo

**GABINETE DA VICE-REITORIA**(englobando):

- ✓ Secretaria Administrativa da Vice-Reitoria

**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA**(englobando):

- ✓ Coordenação de logística
  - Seção de almoxarifado
  - Seção de patrimônio
  - Seção de armazenagem e distribuição de materiais
- ✓ Coordenação de serviços especializados *[Carta já elaborada]*
  - Seção de diárias e passagens
  - Seção de eventos
- ✓ Coordenação de Transportes.

**DIRETORIA DE PLANEJAMENTO** (englobando):

- ✓ Coordenação de planejamento
  - Seção de Apoio ao Planejamento de Compras
- ✓ Coordenação de projetos
  - Seção de Monitoramento de projetos.

**DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL** (englobando):

- ✓ Coordenação de indicadores institucionais
- ✓ Coordenação de desenvolvimento institucional
  - Seção de comunicação institucional.

**PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO**

- ✓ Assessoria do Espaço Ciência e Cultura
- ✓ Assessoria de Publicação

**DIRETORIA DE EXTENSÃO** (englobando):

- ✓ Coordenação de Estágios

**DIRETORIA DE ARTE, CULTURA E AÇÃO COMUNITÁRIA**

**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO**

**DIRETORIA DE PESQUISA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA**(englobando):

- ✓ Coordenação dos programas de iniciação científica

**DIRETORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO** (englobando):

- ✓ Coordenação de qualificação institucional
- ✓ Coordenação de Apoio às Residências em Saúde

**PRÓ-REITORIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

- ✓ Equipe Técnica Social

**DIRETORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS** (englobando):
- ✓ Coordenação de Residências estudantis.

**DIRETORIA DE RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS, BOLSAS E AUXÍLIOS** (englobando):
- ✓ Coordenação de Restaurantes Universitários.

**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E ORÇAMENTO**

- ✓ Coordenação de Convênios

**DIRETORIA DE ORÇAMENTO**
Seção de empenho

**DIRETORIA DE CONTABILIDADE E FINANÇAS** (englobando):
- ✓ Coodenação de Contabilidade
  Seção de Liquidação
  Seção de Pagamento

**DIRETORIA DE COMPRAS E LICITAÇÕES** (englobando):

- ✓ Coordenação de Compras Diretas
  Seção de Compras Especiais
  Seção de Importação

- ✓ Coordenação de Licitações
  Seção de Especificações e Pesquisa de Preços
  Seção - Pregoeiros

- ✓ Coordenação de Acompanhamento e Controle de Compras e Serviços
  Seção de Acompanhamento de Compras e Serviços
  Seção de Controle de Compras e Serviços

**PRÓ-REITORIA DE ENSINO**

- ✓ Coordenação de Políticas de Educação Inclusiva

- ✓ Coordenação Pedagógica

**DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS DE GRADUAÇÃO;**

**DIRETORIA DE PLANEJAMENTO DE ENSINO** (englobando):

- ✓ Coordenação de planejamento e apoio ao ensino
- ✓ Coordenação de Laboratórios.

**PREFEITURA UNIVERSITÁRIA**

- ✓ Coordenação executiva

**DIRETORIA DE OBRAS E ORÇAMENTO**(englobando):

Seção de Orçamento

**DIRETORIA DE MANUTENÇÃO** (englobando):

- ✓ Coordenação de manutenção.

**PROCURADORIA JURÍDICA**

- ✓ Coordenação de Licitações, Contratos e Patrimônio.

**SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS**

- ✓ Coordenação de Legislação e Normas
- ✓ Coordenação de Concursos Públicos, Processos Seletivos e Movimentação de Pessoal

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS** (englobando):

- ✓ Coordenação de administração de folha de pagamento
  - Divisão de Cadastro
  - Divisão de Benefícios

**DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS** (englobando):

- ✓ Coordenação de capacitação e desenvolvimento
  - Divisão de Desempenho
  - Divisão de Capacitação
  - Promoção, Comunicação e Treinamento

- ✓ Coordenação de Atenção à Saúde do Servidor
  - Divisão – SIASS
  - Divisão de Promoção à Saúde do Servidor

**SECRETARIA DE REGISTRO E CONTROLE ACADÊMICO**

- ✓ Coordenação de Administração

**DEPARTAMENTO DE REGISTRO ACADÊMICO** (englobando):

- ✓ Coordenação de registro acadêmico
  - Seção de Expedição e Registro de Diploma

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- ✓ Coordenação de Infraestrutura e Serviços de Redes
  - Seção de Serviços e Aplicações Institucionais
  - Seção de Infraestrutura de Redes

- ✓ Coordenação de Suporte e Manutenção
  - Seção de Suporte
  - Seção de Controle de Atendimento ao Usuário

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES** (englobando):

- ✓ Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

**DIRETORIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA** (englobando):

- ✓ Coordenação Administrativa e Secretaria Acadêmica

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

- ✓ Coordenação de Supervisão, Operações e Serviços
  - Coordenação de Administração do Campus Juazeiro
  - Coordenação de Administração do Campus Petrolina
  - Coordenação de Administração do Campus Ciências Agrárias
  - Coordenação de Administração do Campus Senhor do Bonfim
  - Coordenação de Administração do Campus São Raimundo Nonato
  - Coordenação de Administração da Fazenda do Campus Ciências Agrárias

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE CONTRATOS**(englobando):

- ✓ Coordenação de Gestão de Contratos de Serviços Terceirizados
- ✓ Coordenação de Gestão de Contratos de Infraestrutura
- ✓ Coordenação de Gestão de Contratos de Aquisições e Serviços
  - Seção de Formalização de Contratos
  - Divisão de Contratos Administrativos

**PROTOCOLO CENTRAL - SIC**

- ✓ Coordenação do Protocolo Central
  - SIC - Petrolina
  - SIC - Ciências Agrárias
  - SIC - Juazeiro
  - SIC - São Raimundo Nonato
  - SIC - Senhor do Bonfim

**BIBLIOTECAS - SIBI**

**DIREÇÃO DO SIBI**(englobando):

- ✓ Coordenação Técnica do SIBI
- ✓ Coordenação de Compras de Acervo do SIBI
- ✓ Biblioteca – Petrolina
  Setor de Processo Técnico

- ✓ Biblioteca – Ciências Agrárias
- ✓ Biblioteca – Juazeiro
- ✓ Biblioteca – São Raimundo Nonato
- ✓ Biblioteca – Senhor do Bonfim

**HOSPITAL VETERINÁRIO UNIVERSITÁRIO (HVU)**

**CENTRO DE ESTUDOS E PRÁTICAS DE PSICOLOGIA (CEPPSI)**

## 5 Quem será o responsável pela elaboração da carta de serviços do setor?

Em última instância, os pró-reitores (e dirigentes equivalentes na estrutura hierárquica organizacional da Univasf) serão sempre os responsáveis pela elaboração das cartas de serviços dos setores vinculados à sua pró-reitoria (ou órgão equivalente). Entretanto, eles podem selecionar um servidor ou grupo de servidores dentre os que compõem a equipe de colaboradores do setor para coordenar as atividades de elaboração da carta de serviços. Embora os pró-reitores (e dirigentes equivalentes) possuam autoridade para determinar a maneira pela qual esta seleção ocorrerá, recomenda-se que eles considerem proceder, tanto quanto possível, pela escolha dentre voluntários interessados.

Recomenda-se ainda que o indivíduo ou grupo que assuma efetivamente a coordenação dos trabalhos possua disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas à elaboração da carta de serviços de acordo com os prazos estabelecidos no presente documento; possua acesso facilitado à chefia e aos servidores que desempenham as atividades de atendimento do setor; bem como possua o conhecimento mais amplo possível das atividades desenvolvidas pelo setor e das normas e processos que, naquela unidade administrativa, balizam o atendimento ao público.

O responsável pela elaboração deverá também ser capaz de contribuir para a geração de interesse, entre todos os membros do setor, pelo desempenho dos serviços em consonância com os compromissos de atendimento que serão assumidos pelo próprio setor e divulgados em sua respectiva carta de serviços, bem como auxiliar o **Comitê para a Aprovação e Divulgação** na disseminação dos benefícios que a implantação da carta trará ao setor e aos usuários dos seus serviços.

## 6 Como será realizada a diagramação da carta de serviços do setor?

Para garantir a padronização visual, a diagramação de todas as cartas de serviços será centralizada, ficando, portanto, a cargo da Diretoria de Desenvolvimento Institucional da Univasf a realização de tal atividade. Cada setor deverá repassar à referida diretoria um arquivo em Word com as informações que compõem o conteúdo de sua carta de serviços. Este arquivo deverá ser nomeado de modo a permitir sua fácil identificação, trazendo no título, por exemplo, a expressão "Carta de Serviços do Setor X – Versão Completa". O arquivo deverá ainda apresentar a seguinte formatação:

Tamanho do papel: A4. Orientação: Retrato.
Margens: superior: 3cm; inferior: 2cm; esquerda 3cm; direita: 2cm.
Numeração de página: sem numeração.
Tipo de fonte: Century Gothic. Tamanho da fonte: 12.
Alinhamento do texto: Justificado.
Espaçamento entre linhas: 1,5 linha.
Espaçamento entre parágrafos: antes: 0 pt; depois: 0 pt.

Em cada setor, o responsável pela elaboração da carta de serviços deverá, em conjunto com sua equipe de trabalho, refletir sobre a melhor forma de apresentar determinada informação ou conjunto de informações. Assim, visando facilitar ao máximo a compreensão do leitor, tal responsável deverá sugerir quais informações merecem ser apresentadas na forma de **texto, tópicos, tabelas ou gráficos**. Nesse sentido, o responsável também poderá utilizar o negrito como meio para destacar determinada informação.

A versão final da carta de serviços do setor apresentará a logomarca da Univasf, a logomarca do Governo Federal, a logomarca do Gespública e, nos casos em que exista, a logomarca do próprio setor.

## 7 Quem será o responsável pela aprovação da carta de serviços do setor?

Para o bom andamento dos trabalhos, a aprovação final de cada carta de serviço será realizada por um **Comitê para a Aprovação e Divulgação das Cartas de Serviços**. Para a iniciativa atual de desenvolvimento das cartas de serviço de todos os setores da Univasf, o referido comitê será composto por cinco membros: um membro permanente pertencente à Controladoria Interna, um membro permanente pertencente à Coordenação de Revisão de Normas Institucionais, um membro permanente pertencente à Diretoria de Desenvolvimento Institucional, um membro permanente pertencente à Assessoria de Comunicação e, variavelmente, um dirigente responsável pelo setor que na ocasião esteja submetendo a carta de serviços à apreciação (membro temporário). Este último membro tanto poderá ser o pró-reitor (ou chefia equivalente) responsável pelo setor quanto alguém por ele formalmente designado para tal finalidade.

Após a aprovação da **versão completa** da carta de serviços do setor, o **Comitê para a Aprovação e Divulgação**, levando em consideração a natureza dos serviços prestados pelo setor e o perfil dos seus usuários, decidirá quais informações deverão estar contidas na **versão simplificada** da carta de serviços do setor, bem como definirá o(s) formato(s) específico(s) que esta última versão assumirá (Folheto, Quadro/Mural, Banner, etc.) e as quantidades a serem produzidas em cada formato.

## 8 Quem são os membros permanentes do Comitê para a Aprovação e Divulgação das Cartas de Serviços?

Os servidores membros permanentes do Comitê para a Aprovação e Divulgação das Cartas de Serviços são os seguintes:

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO:

*Titular:*

**Klene Barreto de Aquino**

Coordenadora de Comunicação

CONTROLADORIA INTERNA:

*Titular:*

**Domingos Ramos Brandão**

Controlador Interno

*Suplente no Comitê:*

**Manoela Pereira Magalhães**

COORDENAÇÃO DE REVISÃO DE NORMAS INSTITUCIONAIS:

*Titular:*

**Bruno Cezar Silva**

Coordenador de revisão de normas institucionais

*Suplente no Comitê:*

**Luzia Coelho Rodrigues**

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL:

*Titular:*

**Arcanjo Ferreira de Souza Neto**

Diretor de Desenvolvimento Institucional

*Suplente no Comitê:*

**Maria Gabriela Jandiroba Silva**

## 9 Como será realizada a divulgação da carta de serviços do setor?

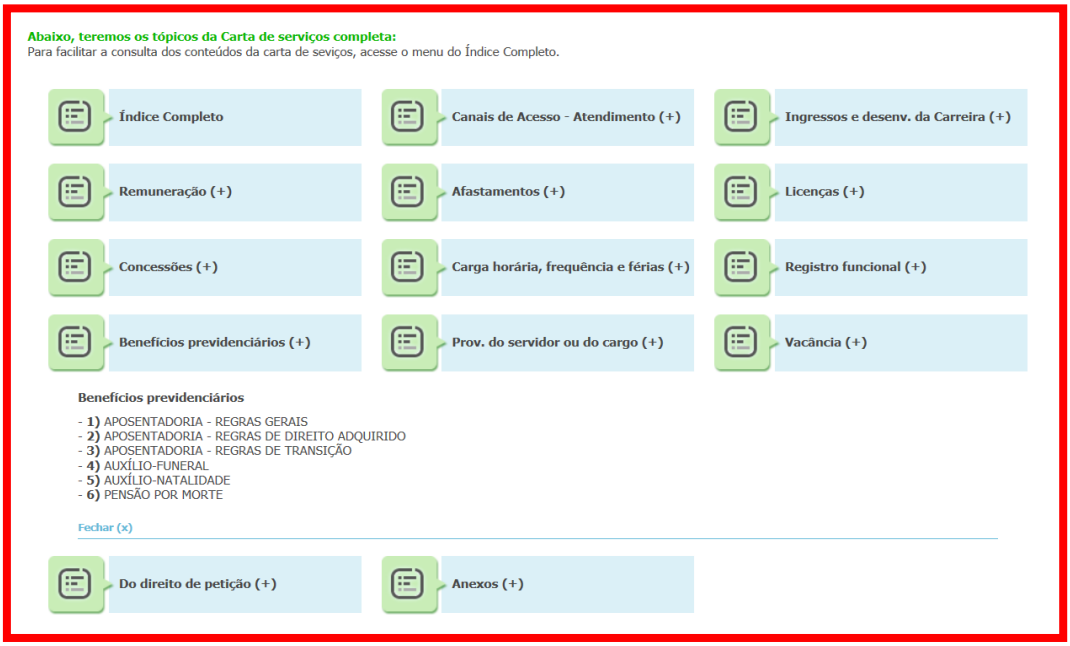
A divulgação da carta de serviços do setor é uma ação de suma importância, pois através deste ato as normas e procedimentos relacionados à prestação do serviço ampliam sua transparência, facilitando assim a vida dos usuários e promovendo a eficiência no ambiente de trabalho. Além disso, a divulgação permite aos usuários dos serviços, bem como à sociedade em geral, conhecer os compromissos de atendimento que os funcionários do setor prometem cumprir durante a prestação do serviço.

Uma vez que a versão final (já diagramada) da carta de serviços do setor tenha sido aprovada pelo **Comitê para a Aprovação e Divulgação** será dado início à fase de divulgação de tal documento. Esta divulgação ocorrerá em várias etapas.

Em uma primeira etapa, a carta de serviços será apresentada a todos os funcionários do setor e uma cópia impressa (em papel reciclado, utilizando frente e verso) e encadernada de sua versão completa ficará permanentemente disponível para consulta em local visível e de fácil acesso. Neste momento, também será colocada à disposição no setor a versão simplificada da carta de serviços, podendo a mesma, ao assumir a forma de folhetos, por exemplo, ser distribuída gratuitamente aos usuários dos serviços prestados pelo setor.

Na etapa seguinte, o **Comitê para a Aprovação e Divulgação** enviará pelo e-mail institucional da Univasf uma mensagem a todos os servidores contendo, em anexo, um arquivo em formato PDF da versão completa da carta de serviços do setor. Simultaneamente, o comitê divulgará, em nota, a carta de serviços do setor no *site* institucional da Univasf na Internet, fornecendo também um *link* para acesso aos arquivos em PDF com as versões completa e simplificada da carta de serviços.

Na etapa posterior, a carta de serviços, tanto em sua versão completa quanto em sua versão simplificada, será incorporada à página do setor na Internet. Para facilitar a consulta dos usuários ao conteúdo completo da carta de serviços, cada tópico deste documento será apresentado separadamente e possuirá um *link* com um arquivo específico em PDF, conforme pode ser observado no exemplo abaixo:

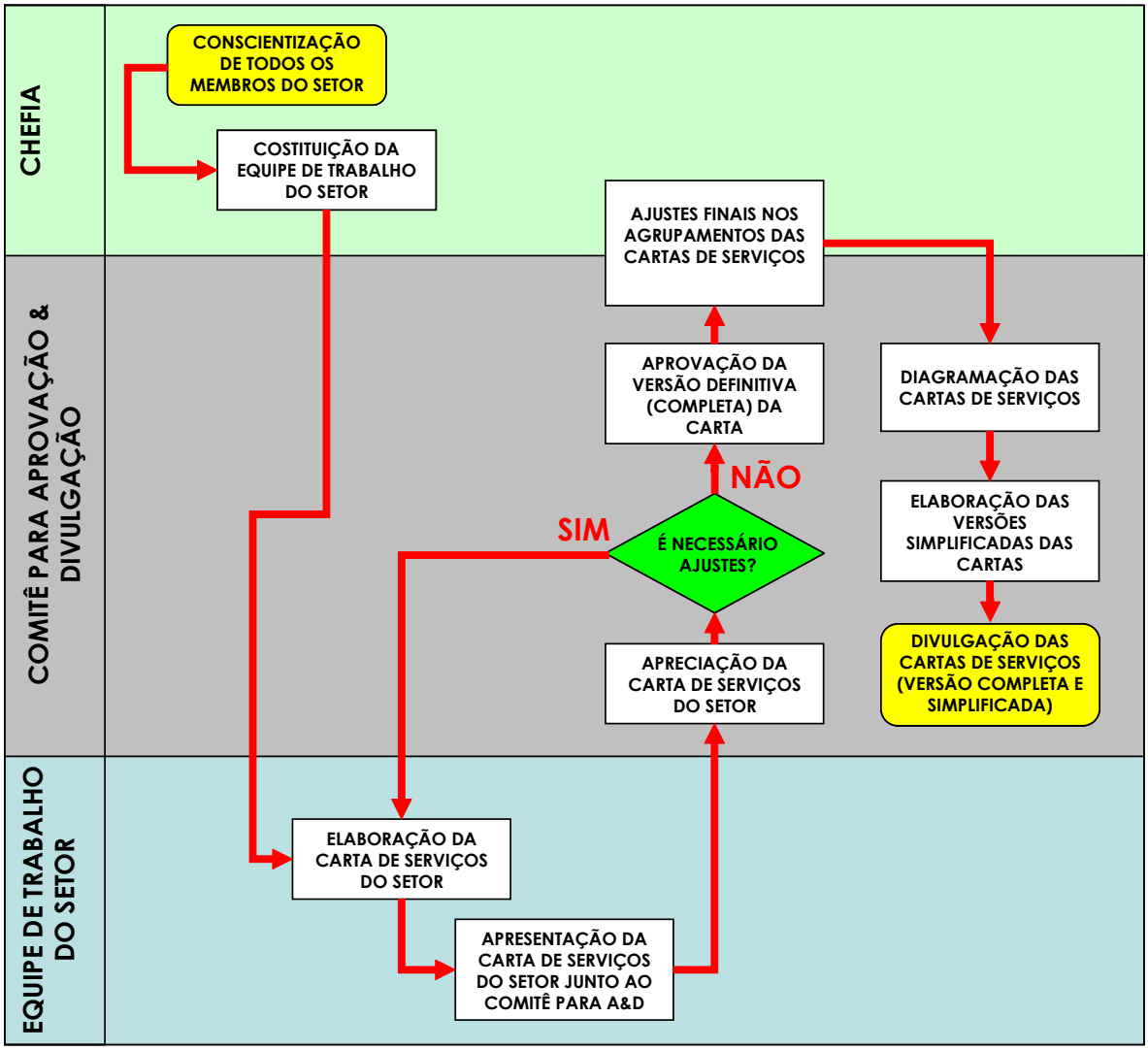



*Fonte: Departamento de Administração de Pessoal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte* (http://www.portaldap.ufrn.br/carta_servicos.php#submenu9)

Após a aprovação das versões finais das cartas de serviços de todos os setores da Univasf estes documentos serão consolidados pela Diretoria de Desenvolvimento Institucional em um único arquivo em PDF a ser enviado para publicação no portal www.gespublica.gov.br. O documento consolidado ainda poderá ter, para fins institucionais, algumas cópias impressas em formato de livro.

## 10 Qual a dinâmica até a divulgação da carta de serviços do setor?

A dinâmica que será seguida até a divulgação da carta de serviços do setor pode ser resumida no fluxograma abaixo:



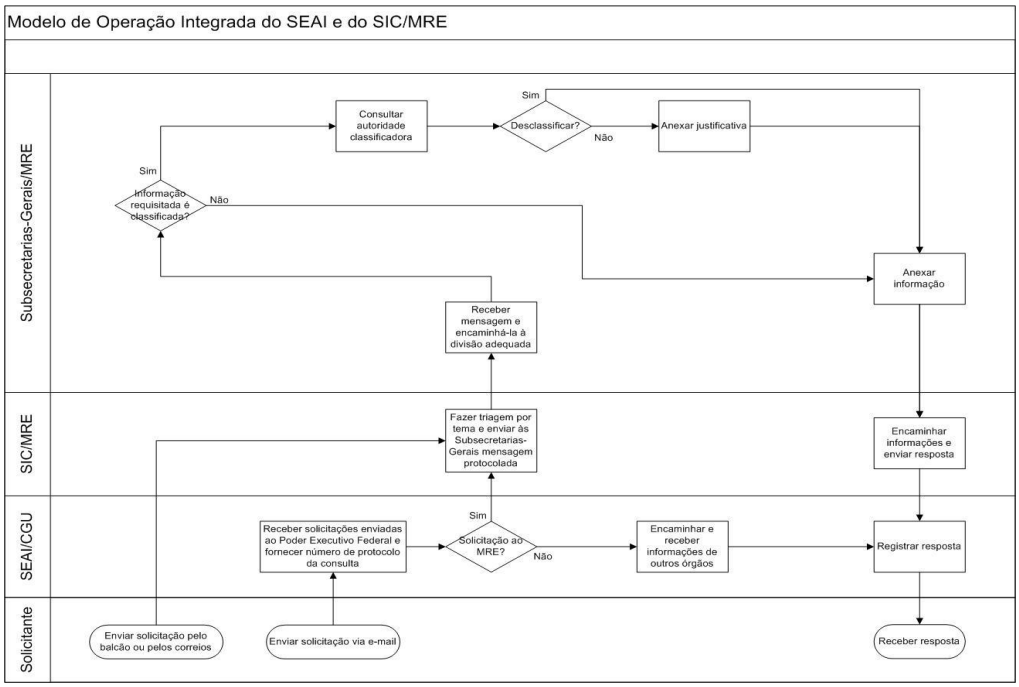
## 11 Quais os passos para a elaboração da carta de serviços do setor?

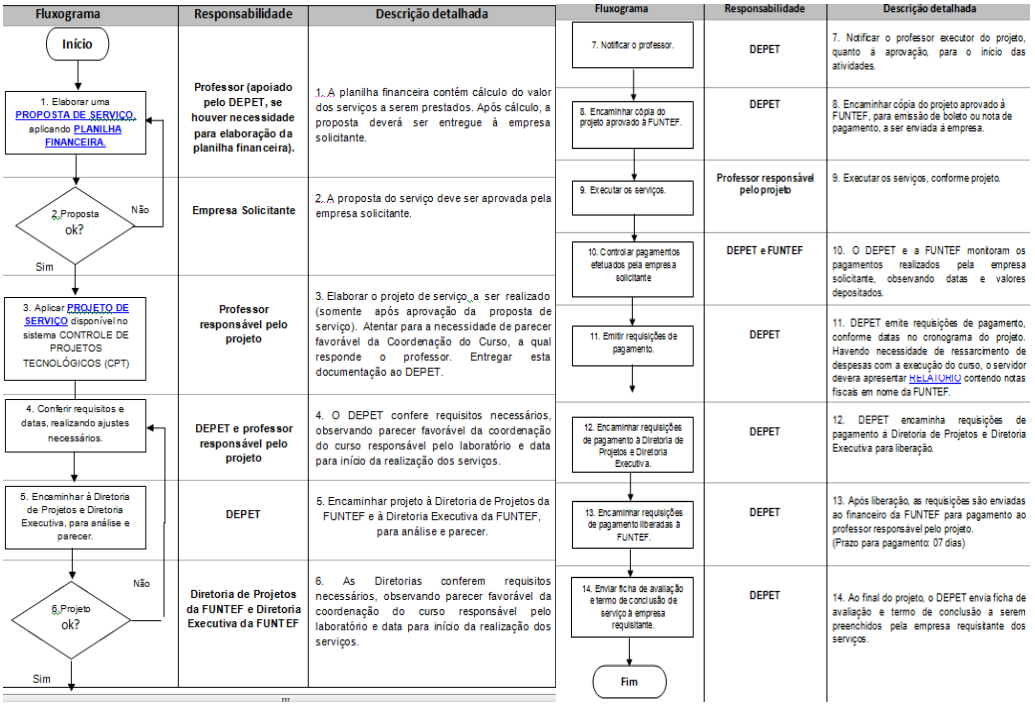
A elaboração da carta de serviços do setor é uma atividade que pode ser realizada seguindo-se alguns passos básicos. Alguns desses passos são descritos aqui separadamente apenas para fins didáticos, posto que na prática eles podem ocorrer simultaneamente.

O **primeiro passo** para a elaboração da carta de serviços refere-se à conscientização de todos os membros do setor sobre a natureza de tal documento, a importância de sua elaboração e os diversos benefícios advindos de sua implantação. Nesta etapa, são de fundamental importância, dentre outras coisas, o comprometimento do dirigente do setor com as atividades e objetivos relacionados à elaboração da Carta, a sua habilidade em conduzir o processo de escolha do indivíduo ou composição da equipe de trabalho, a sua disposição em continuamente estimular o empenho do(s) indivíduo(s) escolhido(s) e, conforme o andamento dos trabalhos, a sua capacidade em fornecer a este(s) indivíduo(s) todo o suporte necessário. Neste primeiro passo, o dirigente poderá contar com o auxílio do **Comitê para a Aprovação e Divulgação** na realização de *reuniões explicativas* com todos os membros do setor.

Uma vez que se tenha definido o indivíduo ou equipe responsável pela elaboração da Carta, o **segundo passo** refere-se ao levantamento de informações acerca dos serviços prestados atualmente pelo setor. Este passo é, portanto, um *diagnóstico*, uma "fotografia" da situação atual do setor. Durante esta etapa, devem ser levantadas informações que permitam sistematizar respostas às questões, por exemplo, elaboradas no quadro abaixo. Deve-se reconhecer que, *a depender da natureza (complexidade) do serviço prestado pelo setor, o referido levantamento será mais ou menos extenso, abordando, portanto, mais ou menos perguntas do que as que estão colocadas no quadro abaixo*.

| QUESTÃO | Identificação das condições ATUALMENTE vigentes no setor |
|---|---|
| Quais são os **diferentes serviços** prestados atualmente pelo setor? | Aqui, devem ser analisadas todas as atividades desenvolvidas no cotidiano atual do setor e identificadas aquelas que representam um **desempenho** (isto é, serviço) **ofertado a alguém** (seja indivíduo ou grupo) de fora ("cliente externo") ou pertencente à estrutura organizacional da Univasf ("cliente interno"). Para cada serviço identificado, deve-se **explicar o que ele é**, ou seja, no que consiste. EXEMPLO: "*Disponibilização de Diárias e Passagens*". Além disso, deve-se **explicitar o(s) objetivo(s) do serviço**. Assim, para o exemplo acima fornecido, teríamos: "*É uma atividade que objetiva fomentar a participação de servidores, convidados, colaboradores eventuais, discentes e assessores especiais em eventos vinculados às atividades institucionais*". |
| Qual a **base legal** (se for o caso) que norteia a prestação de cada serviço? | Aqui, de acordo com a natureza de cada atividade, deve ser identificada a **base legal** que norteia a execução do serviço (caso exista) e a maneira como tal base é atualmente **explicitada** aos potenciais solicitantes do serviço. EXEMPLO: "*A base legal para a elaboração da Carta de Serviços é o Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009, o qual pode ser acessado no link http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-010/2009/decreto/d6932.htm*" Quando for o caso, além de identificar as normas que regulam os serviços também podem ser identificados os respectivos órgãos reguladores. |
| Qual (quais) o(s) **"público(s)-alvo"** de cada serviço? | Aqui, deve(m) ser identificado(s) o(s) usuário(s) **a quem se destina a prestação de cada serviço**, seja(m) ele(s) cliente(s) interno(s) ou externo(s). EXEMPLO: "*Esse serviço é destinado apenas aos discentes dos cursos de graduação da Univasf*". Deve-se ter em mente que, em alguns casos, a identificação do(s) público(s)-alvo é uma ação que precisa ser realizada antes da (ou concomitantemente com) explicitação do(s) objetivo(s) do serviço (vide o último exemplo fornecido na primeira questão). |
| Quais os **requisitos** (caso existam) necessários à **legitimação** da **solicitação?** | Aqui, devem ser identificados todos os **atuais requisitos** (sejam eles relacionados ao solicitante, ao contexto da solicitação, etc.) que devem ser satisfeitos para dar **legitimidade** à **solicitação**. EXEMPLO: Ex.: "*Este serviço pode ser solicitado apenas pelo chefe do setor demandante*". Também deve ser identificada a maneira como tais requisitos são atualmente **comunicados** ao solicitante do serviço. |
| Quais as **informações** necessárias à **solicitação** de cada serviço? | Aqui, por um lado, devem ser identificadas as **informações úteis** que o solicitante precisa ter conhecimento **antes** de solicitar o serviço. Assim, por EXEMPLO, o setor responsável pela "*disponibilização de espaços institucionais para realização de eventos*" considera que para este serviço é relevante a oferta de informações sobre as características dos espaços disponíveis (localização, capacidade de cada um, etc.), bem como sobre o rol de eventos que podem ser realizados nestes espaços. Por outro lado, aqui também devem ser identificadas as informações que o solicitante **precisa fornecer** ao setor demandado no momento em que fizer a sua solicitação. Assim, por EXEMPLO, o solicitante pode precisar indicar o horário (turno) ou local em que gostaria de receber o produto/serviço solicitado ou, ainda, a pessoa autorizada a receber o produto/serviço caso o próprio solicitante não esteja presente no momento da entrega. Também deve ser identificada a maneira como tais informações são atualmente **comunicadas** (ou **exigidas**) ao solicitante do serviço. |
| Quais os **documentos** necessários à | Aqui, devem ser identificados todos os documentos que atualmente precisam ser reunidos pelo solicitante do serviço para que possa ser **formalizada** a solicitação. EXEMPLO: "*Preenchimento do formulário X*". No |

| | |
|---|---|
| **solicitação** de cada serviço? | caso de formulários atualmente fornecidos pelo setor, deve-se identificar onde o mesmo se encontra disponível (apenas fisicamente no setor? Disponível também na página do setor na Internet?). Também devem ser identificados aspectos como: a quantidade atualmente exigida de cópias de cada documento, a forma de envio dos documentos (é aceita documentação enviada por e-mail?), a necessidade de comprovativos das informações prestadas pelo solicitante (e como isso precisa ser feito), etc. Além disso, devem ser identificados os procedimentos que o setor adota atualmente quando recebe uma solicitação considerada "**incompleta**". Também deve ser identificada a maneira como a exigência de tais documentos é atualmente **comunicada** ao solicitante do serviço.<br><br>***Nota:*** *O Decreto 6.932/09 estabelece que o cidadão está dispensado de autenticar ou reconhecer firma de documentos quando, respectivamente, o requerimento do serviço for assinado ou os originais forem apresentados junto com suas respectivas cópias para conferência do servidor no ato da solicitação do serviço. Dessa forma, a depender da natureza dos serviços prestados, os setores deverão divulgar em suas cartas as demandas para as quais há exigência legal de autenticação de documentos e reconhecimento de firma para o atendimento e requerimento aos usuários, conforme estabelecem os artigos 9º e 10º do Decreto 6.932/09.* |
| Qual o **fluxograma atual** da prestação de cada serviço? | Aqui, com base no contexto atual do setor, devem ser identificadas, para cada serviço, todas as **atividades** (etapas), **atores** (quem participa da atividade, quem é o responsável pela atividade, etc.), **recursos** (documentos, bens, etc.) e **decisões** que estão envolvidas na execução do serviço, bem como deve ser explicitada **a ordem lógica** na qual estes elementos se encontram encadeados. Estas informações devem ser concatenadas em um gráfico, precisamente um **fluxograma**, que auxilie o entendimento da prestação do serviço. EXEMPLO:<br><br>  <br><br>*Fonte: Fluxograma de funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do Itamaraty* (http://www.itamaraty.gov.br/temas/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-2013-sic/Fluxograma%20do%20SIC).<br><br>Assim, deve ser explicitado, com a maior clareza possível, todo o |

| | |
|---|---|
| | "tratamento" que a solicitação recebe, até chegar ao requerente na forma de serviço. Em outro EXEMPLO abaixo pode ser verificada também a preocupação em destacar-se a atribuição de responsabilidade.<br>  <br>*Fonte: Fluxograma para serviços laboratoriais e consultorias da Universidade Tecnológica Federal do Paraná* (http://www.utfpr.edu.br/cornelioprocopio/estrutura-universitaria/diretorias/direc/formularios/formularios-depet/fluxograma-para-execucao-de-servicos-laboratoriais-e-consultorias/view). |
| Quais os **locais** e as **formas** de **solicitação** de cada serviço? | Aqui, deve ser identificado **de que forma** o demandante pode proceder à solicitação de cada serviço prestado pelo setor (Dirigindo-se pessoalmente ao setor? Por telefone? Por e-mail? Por um sistema informatizado? Via memorando?). EXEMPLO: "*O solicitante deve preencher o 'Formulário de Solicitação do Serviço', e encaminhá-lo, devidamente preenchido, juntamente com um memorando*". Pode-se observar no primeiro fluxograma apresentado na questão anterior que o demandante daquele serviço, por EXEMPLO, pode **escolher** entre enviar sua solicitação por e-mail, pelo balcão de atendimento ou pelos correios. Também devem ser elencados o(s) endereço(s) do setor, o(s) e-mail(s), o(s) site(s) do setor (caso exista), os números telefônicos para contato, os nomes das pessoas responsáveis pelo setor e o horário de atendimento praticado. |
| Quais os **procedimentos alternativos** para atendimento quando o **sistema informatizado** (caso este exista) utilizado pelo setor se encontra **indisponível**? | Aqui, devem ser identificados os **procedimentos alternativos** que o setor executa quando, por alguma razão, o sistema informatizado que utiliza para receber solicitações ou prestar o serviço se encontra indisponível. Nesta situação, o setor tem, por exemplo, algum meio manual (ex: formulário específico para tais circunstâncias) para acolher as solicitações ou prestar (ou "adiantar") o serviço? A depender da natureza do serviço, quando isto acontece, o setor realiza e comunica remarcações de atendimento? |
| Quais as **formas de prestação** de cada serviço? | Aqui, devem ser identificadas as maneiras pelas quais cada serviço ofertado pelo setor é atualmente prestado. Isto envolve, portanto, a observação de vários aspectos estabelecidos pelo setor, dentre outros: O serviço é prestado |

| | |
|---|---|
| | de uma vez (EXEMPLO: *divulgação de notícias no site institucional*) ou pode, por alguma necessidade, ser dividido em etapas (EXEMPLO: *entrega de suprimentos*)? É necessário que o solicitante se desloque ao setor ofertante para ter o serviço prestado (EXEMPLO: *atendimento psicológico no Ceppsi*) ou alguém do setor se desloca até o demandante para prestar o serviço (EXEMPLO: *configuração de pontos de rede*)? O serviço é prestado apenas na presença do solicitante ou pode ser executado mesmo na sua ausência? O serviço é prestado apenas após requisição explícita do solicitante ou pode ser prestado a partir de iniciativa própria do setor ofertante (EXEMPLO: *manutenção preventiva*)? |
| Qual o **prazo mínimo** para a **solicitação** de cada serviço? | Aqui, deve ser identificada a **antecedência**, ou seja, o prazo mínimo (ex: prazo de reserva) que o setor estipula atualmente para o recebimento da solicitação de forma a haver tempo suficiente para a prestação eficaz do serviço. EXEMPLO: "*A solicitação deve ser enviada ao setor com, no mínimo, 07 dias úteis de antecedência à data pleiteada*". Em alguns casos, principalmente naqueles que envolvem o atendimento de demandas periódicas, o setor pode estar trabalhando com uma **data-limite** para recebimento das solicitações. EXEMPLO: "*A solicitação deve ser enviada ao setor até o 5º dia útil do mês*". A depender da lógica na qual a prestação do serviço está embasada (observada também em seu fluxograma), alguns setores podem ter optado por não trabalharem com um prazo mínimo, mas, ao contrário, com um prazo máximo (vide questão abaixo) para a prestação do serviço, o qual só começa então a contar após a efetiva recepção/deferimento da solicitação. Também deve ser identificada a maneira como tal prazo é atualmente **comunicado** ao solicitante do serviço. |
| Qual o **prazo máximo** para o **atendimento** ou para a **prestação** de cada serviço? | Aqui, deve ser identificada a **expectativa máxima** de tempo para a prestação do serviço que o setor, após o recebimento/deferimento da solicitação, atualmente **fornece** ao solicitante. EXEMPLO: "*A partir do momento da confirmação de deferimento, o setor tem até 07 dias úteis para disponibilizar o serviço*". A depender da natureza do serviço, deve ser identificado se o setor atualmente controla (e trabalha para reduzir) o tempo de espera previsto para início ou para finalização do atendimento. Também deve ser identificadas as maneiras como tais prazos são atualmente **comunicados** aos solicitantes do serviço. |
| Qual o **prazo máximo** para **resposta** sobre **(in)deferimento** à solicitação? | Aqui, deve ser identificado em **quanto tempo**, após o recebimento da solicitação, o setor atualmente **fornece** uma **resposta** (*feedback*) ao demandante com a informação sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação. EXEMPLO: "*O setor comunica ao solicitante, em no máximo 03 dias úteis, o deferimento ou indeferimento do seu pedido*". |
| O que o setor faz para **gerenciar** o cumprimento dos **prazos** fornecidos? | Aqui, devem ser identificados todos os mecanismos/procedimentos que o setor atualmente adota para **controlar internamente** o andamento de cada solicitação que recebe e o cumprimento dos prazos que promete aos usuários de seus serviços. Assim, o setor pode estar utilizando, por EXEMPLO, uma planilha eletrônica para controlar as demandas e identificar aquelas que se aproximam do prazo máximo estipulado. |
| O que o setor faz quando **não consegue** cumprir o **prazo máximo**? | Aqui, devem ser identificados todos os **procedimentos** que o setor adota atualmente quando, por alguma razão, não consegue prestar o serviço no prazo máximo estipulado. Assim, deve ser identificado se o setor, por EXEMPLO, fornece (proativamente - isto é, voluntariamente, antecipando-se ao questionamento do usuário – ou reativamente?) alguma justificativa (explicando a natureza do atraso) ao solicitante, a forma (justificativa- |

| | |
|---|---|
| | padrão pré-elaborada ou justificativa construída para cada caso individual?) e o canal de envio de tal justificativa, o prazo de envio de tal justificativa, o envio de informações sobre um novo prazo de prestação do serviço, etc. |
| Quais as **formas** de **comunicação** com o **solicitante** do serviço? | Aqui, devem ser identificados os **meios** que **o setor utiliza** atualmente para se comunicar com o solicitante e informar-lhe sobre o deferimento/indeferimento da solicitação. EXEMPLO: "*Após a confirmação de deferimento, o setor entra em contato com o solicitante do serviço, por e-mail, para comunicar tal disponibilidade*". Também devem ser identificados todos os **mecanismos de consulta** que podem ser utilizados pelo usuário para, quando for da vontade deste, entrar em contato com o setor e, assim, tomar conhecimento acerca das etapas, presentes (cumpridas) e futuras (pendentes), esperadas para a realização do serviço, inclusive estimativas de prazos. EXEMPLO: "*É disponibilizado um site, onde, por meio de senha, o solicitante obtém informações acerca do andamento da sua solicitação*". Nesse sentido, deve ser identificado se o setor fornece atualmente ao demandante algum número de **protocolo** que possa facilitar a consulta à sua solicitação. Por fim, devem ser identificados os procedimentos que o setor utiliza para receber, atender, gerir e responder às **sugestões e reclamações** dos seus usuários. |
| Quais as **responsabilidades** que o solicitante do serviço deve assumir? | Aqui, devem ser identificadas, de forma clara, as responsabilidades que o solicitante **deve assumir** a partir do deferimento de sua solicitação (ou início da prestação do serviço), bem como a maneira como tais responsabilidades são atualmente **comunicadas** ao demandante. Nos casos em que essas responsabilidades são numerosas ou de grande relevância, o setor atualmente exige a assinatura de algum um **termo de compromisso** ou contrato? EXEMPLO: "*O solicitante deve assinar um Termo de Compromisso - instrumento que formaliza a concessão - comprometendo-se com a preservação dos espaços institucionais*". Também devem ser identificados os **procedimentos** ou **penalidades** atualmente aplicáveis aos casos em que o solicitante não cumpra com suas responsabilidades, antes, durante ou após a prestação do serviço, bem como a maneira como tais procedimentos ou penalidades são atualmente comunicados ao solicitante do serviço. |
| Quais os **critérios de prioridade** adotados na prestação de cada serviço? | Aqui, conforme a natureza (complexidade) de cada serviço, devem ser identificados:<br>• Os **critérios** de **prioridade** que atualmente balizam o **(in)deferimento da solicitação** (no caso, por exemplo, de serviços que envolvam recursos finitos e que recebam várias solicitações concorrentes do mesmo recurso para um mesmo período) – EXEMPLO: "*são atendidas as solicitações de reserva por ordem de chegada*";<br>• Os **critérios** de **prioridade** que atualmente balizam a **ordem de atendimento ao público** (no caso, por exemplo, de serviços que lidam em simultâneo com vários usuários e que provavelmente adotam as filas. Neste caso, também deve ser identificado se as filas são presenciais ou lógicas, isto é, com entrega de senhas) – EXEMPLO 1: "*recebem prioridade no atendimento os usuários que realizaram agendamento*", EXEMPLO 2: "*recebem prioridade no atendimento as gestantes, lactantes, idosos e pessoas com deficiência*";<br>• Os **critérios** de **prioridade** que atualmente balizam a **ordem de execução do serviço** (no caso, por exemplo, de serviços cuja execução não necessariamente está vinculada à ordem de chegada ou data de deferimento das solicitações, em função, por EXEMPLO, da urgência da demanda – neste caso, quais critérios |

| | |
|---|---|
| | caracterizariam a urgência?). |
| Qual o **valor** e **forma** de **pagamento** das **taxas** cobradas pelo serviço (quando aplicáveis)? | Aqui, devem ser identificadas todas as **contrapartidas** monetárias atualmente exigidas do solicitante do serviço e as informações atualmente fornecidas para **justificar** a exigência das mesmas. EXEMPLO: "*Pelo aluguel do espaço será cobrada um taxa de R$ 200,00, a qual será destinada à manutenção do mesmo*". Também devem ser identificadas as informações atualmente fornecidas ao solicitante do serviço como **instruções** para a realização do pagamento das taxas. EXEMPLO: "*O pagamento deve ser realizado via Guia de Recolhimento da União (GRU), a qual pode ser gerada pelo link...*". |
| Quem é **responsável** pelo **deferimento** da solicitação? | Aqui, deve ser identificado de forma clara **quem** possui atualmente a responsabilidade de analisar a solicitação e (in)deferi-la. EXEMPLO: "*O Gabinete da Reitoria é o setor responsável pelo deferimento da solicitação*". Também deve ser identificada a maneira como a informação sobre o indivíduo/órgão responsável por tal análise é atualmente **comunicada** ao solicitante do serviço. |
| Quais os **procedimentos** e **prazos** para a **alteração** ou **cancelamento** da solicitação de cada serviço? | Aqui, devem ser identificados os **procedimentos** que o solicitante deve atualmente seguir quando deseja realizar alguma alteração em sua demanda ou quando deseja efetivar o cancelamento da mesma (EXEMPLO: "*Para alterar a solicitação, o solicitante deve enviar um e-mail para xxx@univasf.edu.br justificando a necessidade de alteração. A alteração apenas é efetivada quando há disponibilidade*"), bem como os **prazos** que devem ser respeitados no caso de alteração ou cancelamento da solicitação (EXEMPLO: "*O prazo a ser respeitado no caso de solicitações de alteração é de, no mínimo, 05 dias úteis anteriores à data inicialmente pleiteada*"). Também deve ser identificada a maneira como tais procedimentos e prazos para alteração / cancelamento são atualmente **comunicados** ao solicitante do serviço. |
| Quais as **implicações** (caso existam) decorrentes da **alteração** ou do **cancelamento** da solicitação? | Aqui, por um lado, devem ser identificadas todas as atuais implicações (caso existam) decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação **a pedido do demandante do serviço**. EXEMPLO: "*No caso de pedido de cancelamento da solicitação, não há ressarcimento das taxas já pagas*". Por outro lado, devem ser identificadas, ainda, todas as atuais implicações (caso existam) decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação **por decisão do setor ofertante do serviço.** Também deve ser identificada a maneira como tais implicações são atualmente **comunicadas** ao solicitante do serviço. |

No **terceiro passo,** tendo em vista o levantamento anterior das informações concernentes ao(s) serviço(s) ofertados, deve-se realizar uma análise minuciosa das normas vigentes e dos procedimentos *atualmente* adotados pelo setor, com o intuito de *avaliar a eficácia dos mesmos, ou seja, a sua (in)adequação*. Para tanto, deve-se ter em mente que o enfoque neste passo não deve ser uma busca pela "burocratização" dos serviços, ou um simples "colocar no papel" tudo que já é feito pelo setor, mas sim a elaboração de reflexões que apontem não apenas os principais problemas

atuais, como também os caminhos (soluções) para uma maior *transparência* dos serviços e, principalmente, a *melhoria da qualidade* dos mesmos com o consequente incremento na *satisfação de seus usuários*. Assim, durante esta etapa, o(s) analista(s), ou seja, o indivíduo ou equipe responsável pela elaboração da carta, pode(m) guiar suas análises procurando, *para cada norma ou procedimento em enfoque*, responder a perguntas tais como:

- Este procedimento atualmente adotado pelo setor precisa ser normatizado?;
- Esta norma (procedimento) é realmente necessária(o)? O que aconteceria se ela (ele) fosse eliminado?;
- Esta norma (procedimento) precisa ser alterada(o), atualizada(o), ou detalhada(o)?;
- O fluxo atual da prestação de serviços precisa ser alterado?;
- Quais normas (procedimentos) alternativas(os), se adotadas(os) em substituição às(aos) atuais, podem aumentar a qualidade do serviço prestado ou a satisfação dos usuários?;
- Esta norma (procedimento) precisa ser adotada(o) em todas as ocasiões em que o serviço é ofertado?;
- Esta norma (procedimento) precisa ser adotada(o) para todos os tipos de usuários do serviço?;
- Faz-se necessária a criação (alteração) de algum critério de prioridade para a prestação do serviço?;
- Faz-se necessária a criação (alteração) de algum formulário?;
- Faz-se necessário o fornecimento de mais informações aos usuários antes, durante, ou após a prestação do serviço, além daquelas já atualmente fornecidas?;
- Faz-se necessária uma alteração nos prazos para a prestação do serviço (ou de alguma de suas etapas)?;
- Faz-se necessária uma melhor sinalização visual no ambiente no qual o serviço é prestado?;
- Etc.

As perguntas acima podem ser debatidas com a chefia do setor e, se possível, com todos os seus membros. Ao lidar com questões como as que aqui foram sugeridas, o(s) analista(s) pode(m) lançar mão de algumas técnicas, como, por exemplo, a tempestade de ideias (*brainstorming*), a construção de cenários (neste caso, cenários alternativos de prestação do serviço), as entrevistas com usuários típicos dos serviços, etc.

Após a reflexão minuciosa sobre a *(in)adequação* das normas vigentes e dos procedimentos atualmente adotados pelo setor, o **quarto passo** refere-se à implantação de melhorias. Assim, em face ao diagnóstico que aponta o que precisa ser alterado no setor, ações corretivas devem ser *elaboradas*, *ponderadas* (analisando-se as implicações potenciais - positivas e negativas - das diversas soluções alternativas criadas, a viabilidade em face os recursos necessários à adoção de cada uma delas, etc.) e *escolhidas* com o objetivo de promover a adequação das normas, procedimentos ou prazos atualmente vigentes àqueles considerados ideais, observando-se sempre o princípio da eficiência no Serviço Público e a satisfação dos usuários. Nesta etapa, deve-se ter em mente que a depender da natureza dos serviços prestados pelo setor, do grau de interdependência de suas atividades com as atividades desenvolvidas por outros setores e da natureza das ações corretivas pretendidas, *poderá ser necessária a negociação com outros setores da instituição (que são seus "fornecedores" ou seus "clientes") com o intuito de alcançar o ajuste mútuo*. Uma vez estabelecidas as melhorias, serão elas, portanto, que constarão na carta de serviços.

O **quinto passo** refere-se ao estabelecimento de compromissos com o atendimento. Este passo é, portanto, o momento no qual devem ser estabelecidos os *padrões de qualidade almejados* na *execução* de cada serviço e, principalmente, no *atendimento* aos seus usuários. Tais padrões deverão ser explicitados, com a maior clareza e simplicidade possível, em seção própria na Carta de Serviços do setor. Da mesma forma como no terceiro passo, os compromissos com o atendimento podem ser

estabelecidos após debates com a chefia do setor e, preferencialmente, com *todos os seus membros*, pois é de suma importância que todos no setor se sintam comprometidos e motivados a prestar os serviços com o padrão de qualidade prometido na Carta.

Para estabelecer os compromissos com o atendimento, o(s) responsável(eis) pela elaboração da Carta pode(m) ponderar os *objetivos a serem alcançados* no desempenho de vários aspectos dos serviços, como por exemplo:

- *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento*: a atenção, o respeito e a cortesia dispensada aos usuários; o tempo de espera para atendimento; o respeito às prioridades de atendimento; etc.
- *O cumprimento dos prazos fornecidos*;
- *Os mecanismos de comunicação com os usuários*;
- *Os procedimentos para lidar com as reclamações*;
- *As condições mínimas de limpeza, conforto, acessibilidade e circulação de pessoas com dificuldade de locomoção nos locais de atendimento*;
- *Os requisitos básicos para o sistema de sinalização visual dos locais de atendimento*;
- *As formas de identificação dos servidores*;
- *Os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível*;
- *Etc*.

Para facilitar a reflexão, o quadro abaixo exemplifica como os compromissos com o atendimento foram incorporados em algumas Cartas

de Serviços. É importante destacar que a depender da natureza dos seus serviços, cada setor pode elaborar um conjunto específico de compromissos e todos eles deverão ser divulgados. Entretanto, deve-se ter em mente que o setor precisa ter *reais condições* de cumprir com os compromissos com o atendimento que serão divulgados em sua Carta de Serviços.

| Carta de Serviços | Compromissos com o atendimento |
|---|---|
| **INSS** | Com o objetivo de prestar o melhor serviço aos cidadãos brasileiros, o INSS firmou os seguintes compromissos de atendimento:<br>• Concluir os requerimentos iniciais de benefícios previdenciários no prazo médio de até 45 dias. Nos casos em que o cadastro e todas as informações sobre o histórico profissional do trabalhador estiverem devidamente comprovados, o benefício será concluído no ato do atendimento;<br>• Analisar os requerimentos iniciais de benefícios urbanos em um tempo médio de até 30 minutos e, nos casos de benefícios rurais, de até 60 minutos;<br>• Manter atendimento ao público de segunda a sexta-feira por um período de até 10 horas ininterruptas, de acordo com as peculiaridades locais;<br>• Avisar, por correspondência, ao segurado que alcança as condições para aposentadoria por idade;<br>• Garantir o pagamento dos benefícios a partir da data do agendamento, observados os requisitos exigidos pela legislação;<br>• Garantir agilidade no atendimento ao cidadão, em horário previamente agendado, obedecidos os prazos previstos para cada serviço;<br>• Garantir pontualidade no pagamento dos benefícios previdenciários;<br>• Garantir atendimento preferencial a gestantes, lactantes, pessoas idosas, com deficiências ou amparadas por dispositivos legais específicos;<br>• Garantir que os dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) possam ser utilizados, para todos os efeitos, como prova de filiação à Previdência Social, relação de emprego, comprovação de tempo de serviço ou de contribuição e salários-de-contribuição;<br>• Garantir que municípios com mais de 20 mil habitantes sejam contemplados com, no mínimo, uma unidade de atendimento da Previdência Social;<br>• Garantir agendamento automático de Perícia Médica, após o requerimento do auxílio-doença;<br>• Garantir o acompanhamento do desempenho das Agências da Previdência Social, em tempo real, por meio das salas de monitoramento do atendimento;<br>• Atenuar os efeitos da incapacidade laboral por meio de programas de reabilitação profissional;<br>• Garantir o empenho dos servidores do INSS no auxílio ao cidadão em suas necessidades, orientando-o e prestando atendimento com respeito e cortesia;<br>• Garantir aos segurados o atendimento e todos os direitos previdenciários, mesmo quando os sistemas automatizados estiverem inoperantes, por meio do protocolo de benefícios de forma manual ou remarcação do atendimento;<br>• Manter as unidades de atendimento com identificação visual padrão e preparadas de acordo com as normas de acessibilidade, segurança e limpeza. |

| | |
|---|---|
| **TRE-RJ** | • Informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral no Estado do Rio de Janeiro e sobre como proceder para ter acesso ao serviço adequado a sua necessidade;<br>• Garantir o atendimento prioritário aos maiores de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais;<br>• Zelar para que o atendimento seja efetuado com respeito e urbanidade, por uma equipe de servidores qualificados e em constante aperfeiçoamento;<br>• Cuidar para que as informações constantes no Cadastro Nacional de Eleitores sejam fidedignas;<br>• Divulgar com a devida antecedência orientações que se fizerem necessárias aos eleitores, em especial no período eleitoral;<br>• Estimular a participação do cidadão, mediante a criação de canais de comunicação, a fim de avaliar o grau de satisfação dos usuários, bem como as necessidades de adequação dos serviços oferecidos. |
| **Ministério da Fazenda** | O Ministério da Fazenda tem o compromisso de aperfeiçoar a gestão de seus serviços e garantir um atendimento de qualidade ao cidadão. Para tanto, estabelece:<br>• Atendimento Preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8/11/2000 e a Lei nº 10.741, de 1/10/2003, para: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais;<br>• Atendimento agendado para determinados serviços da Receita Federal por meio do telefone (146) e internet (www.receita.fazenda.gov.br);<br>• Atendimento obedecendo à data de agendamento e senhas disponibilizadas, de acordo com o horário e dia de funcionamento da unidade do órgão fazendário;<br>• Manutenção das unidades de atendimento, visando garantia de acessibilidade, segurança e limpeza;<br>• Atendimento por equipes qualificadas;<br>• Tempo para espera estimado em 25 minutos para as unidades da Receita Federal que possuem centro de atendimento;<br>• Disponibilidade de sistemas online nos quais o cidadão pode acompanhar o andamento de sua demanda. |
| **DNIT** | O DNIT compromete-se a tornar cada vez mais eficiente e ágil a prestação de serviços ao cidadão para adotar as seguintes práticas:<br>• Atendimento por equipe qualificada;<br>• Orientação nas fases do atendimento;<br>• Disponibilidade de sistemas online onde o cidadão pode acompanhar o andamento de sua demanda;<br>• Atendimento por ordem de solicitação;<br>• Respeito à data de entrada dos processos no protocolo para definição da ordem de análise. |
| **DAP-UFRN** | • A equipe do Departamento de Administração de Pessoal garante aos usuários dos seus serviços um atendimento com qualidade, atenção, respeito e cortesia, em conformidade com os prazos pertinentes aos serviços divulgados nesta carta;<br>• Todos os servidores do DAP são identificados por meio de crachá, contendo nome, foto e matrícula;<br>• A prioridade do atendimento do DAP obedece a seguinte ordem:<br>- Idoso (acima de 60 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, portadores de necessidades especiais, de acordo com a Lei nº 10.048, de |

| | |
|---|---|
| | 8/11/2000 e a Lei nº 10.741, de 1/10/2003;<br>- Servidores e pensionistas por ordem de chegada, por meio de distribuição de senha eletrônica;<br>- A prioridade de atendimento aos processos obedece à data de entrada no protocolo, salvo os casos especificados em lei que demandem um atendimento especial;<br>• São disponibilizados aos usuários/cidadãos do DAP:<br>- Ambiente climatizado;<br>- Terminal de computador para consultas;<br>- Copa com café e água;<br>- Espaço para exposição de trabalhos artísticos e científicos;<br>• Na impossibilidade de dar uma resposta imediata às solicitações de informações, necessitando de realização de pesquisa, o retorno ao usuário/cidadão dar-se-á em no máximo 48 horas úteis;<br>• Respeito ao meio ambiente, possuindo um programa de reciclagem e de redução de papel e descartáveis, com políticas de sensibilização;<br>• Compromisso social, conferindo boas condições de trabalho com um ambiente limpo e seguro. |

## 12 Qual o conteúdo da carta de serviços?

Os quadros abaixo demonstram as informações que podem ser apresentadas na carta de serviços do setor. Mais uma vez deve-se ressaltar que tais informações serão mais ou menos extensas ou complexas a depender da natureza dos serviços prestados pelo setor.

| **Setor X** | |
|---|---|
| **E-mail** | |
| **Endereço** | |
| **Localização** *(Referência dentro do prédio, andar, campus, etc)* | |
| **Telefone** | |
| **Horário de atendimento** | |
| **Equipe** | |
| **Compromissos com o atendimento** | |
| **Forma de monitoramento dos compromissos com o atendimento** | |

| **Serviço 1: xxx** | |
|---|---|
| **Descrição do serviço** | |
| **Base Legal** *(se houver)* | |
| **Público-alvo** | |
| **Informações úteis acerca do serviço** | |
| **Requisitos necessários à solicitação** | |
| **Documentos necessários à solicitação** | |
| **Como solicitar o serviço** | |
| **Forma de prestação do serviço** | |

| | |
|---|---|
| **Prazo mínimo para solicitação** (a ser obedecido pelo demandante) | |
| **Prazo máximo para a prestação do serviço** (comprometimento do setor) | |
| **Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação** | |
| **Formas de comunicação com o solicitante** (incluindo meios para a reclamação) | |
| **Responsabilidades do solicitante** | |
| **Prioridades no atendimento** | |
| **Informações acerca da contrapartida ao serviço - pagamento** *(se houver)* | |
| **Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento** | |
| **Procedimentos em caso de alteração / cancelamento da solicitação** | |
| **Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação** | |
| **Informações complementares** *(se houver)* | |
| **Fluxograma** | |

## 13 Como será realizado o monitoramento da carta de serviços?

Tão importante quanto elaborar a carta de serviços, é monitorá-la. A finalidade de tal monitoramento é, por um lado, identificar, de modo sistemático, quaisquer inconsistências entre o que está proposto na Carta e o que realmente se faz no setor. Nessa perspectiva, especial atenção deve ser dada à análise do cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta. Tendo em vista que a definição de tais compromissos e padrões é, em essência, algo realizado pelo próprio ofertante do serviço, espera-se que, com a divulgação da Carta, o setor esforce-se vigorosamente para cumprir o que ele mesmo se propôs a alcançar. Além disso, o monitoramento também pode indicar as condições que embora sejam necessárias para o cumprimento dos compromissos com o atendimento não estão sendo satisfeitas, independentemente do esforço ou "culpa" do próprio setor. Assim, o monitoramento pode ajudar na criação de ações corretivas.

Por outro lado, tendo em vista a necessidade de busca pela melhoria contínua dos serviços prestados, o monitoramento também é uma ação que pode colocar em xeque os próprios compromissos e padrões de qualidade de atendimento que foram estabelecidos, bem como quaisquer outros aspectos da Carta de Serviços do setor. Assim, considerando a possibilidade de existência de novas demandas por parte dos usuários dos serviços e, ocasionalmente, a necessidade de alteração dos prazos e requisitos para obtenção dos mesmos, por exemplo, é imprescindível que os próprios setores definam a periodicidade para o monitoramento e avaliação das suas cartas, com o objetivo de atualizar ou substituir os compromissos com o atendimento divulgados anteriormente.

Mas como então o monitoramento pode ser posto em prática? Há diversas formas possíveis, mas o Art. 12 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, sugere uma ferramenta para que o monitoramento seja eficaz: a

pesquisa de satisfação. Tal artigo afirma que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para a identificação de oportunidades de melhorias e, consequentemente, ajustamento dos serviços prestados. Portanto, é imprescindível que os próprios setores definam e divulguem a forma de monitoramento e avaliação das suas cartas.

## 14 Em caso de dúvidas, a quem o indivíduo ou equipe responsável pela elaboração da carta de serviços pode recorrer?

A Diretoria de Desenvolvimento Institucional / Propladi (DDI) estará à disposição do indivíduo ou equipe responsável pela elaboração da carta de serviços do setor. Tal atendimento acontecerá via **agendamento prévio** que deverá ser operacionalizado presencialmente, por meio telefônico, ou por e-mail - ocasião em que o solicitante receberá a confirmação do dia e horário do encontro.

| | |
|---|---|
| **E-mail** | cartadeservicos@univasf.edu.br |
| **Endereço** | Av. José de Sá Maniçoba, S/N, Centro – *Campus* Universitário. CEP: 56.304-917 Petrolina-PE. |
| **Localização** | 1º andar do prédio da Reitoria – *Campus* Petrolina (Centro) |
| **Telefone** | (87) 2101-6790 |
| **Horário de Atendimento** | Segunda à Sexta - feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h. |
| **Contato** | Gabriela Jandiroba / Arcanjo Neto |

## 15 Como proceder em caso de alterações após a publicação da carta de serviços do setor?

Recomenda-se que o setor elabore a sua Carta de Serviços com bastante empenho e atenção para evitar inconsistências e ineficiências na prestação dos seus serviços. Todavia, deve-se reconhecer que as organizações não são entidades estáticas e que elas precisam adaptar-se aos ambientes nos quais estão inseridas. Assim, algumas mudanças ambientais (de natureza tecnológica, legal, etc.) poderão implicar na necessidade de alteração, em maior ou menor grau, na forma como os serviços são prestados ou até mesmo na estrutura organizacional. Por conta disso, é necessário que o setor **revise** sua Carta de Serviços periodicamente, **no mínimo anualmente,** bem como incorpore a filosofia de busca pela melhoria contínua dos seus serviços e a preocupação com o incremento da satisfação dos seus usuários.

De um modo geral, portanto, recomenda-se que a Carta de Serviços seja alterada a qualquer momento em que as informações nela contidas não estejam mais em consonância com as normas, procedimentos, requisitos, prazos, etc., que o setor utiliza na prestação de seus serviços. Dessa forma, quando o setor precisar alterar qualquer informação na carta de serviços que já foi publicada, deverá proceder da seguinte maneira: a chefia do setor enviará um **memorando ou e-mail** ao **Comitê para a Aprovação e Divulgação das Cartas de Serviços** com as informações a serem alteradas. O referido comitê procederá então à formatação do novo documento e o divulgará, novamente, nos mesmos moldes já informados no tópico 9.

## 16 Quais são os prazos para a elaboração das cartas de serviços?

Todo o processo de elaboração das cartas de serviços dos diversos setores da Univasf obedecerá ao seguinte cronograma:

| Atividades | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reunião do Comitê para a Aprovação e Divulgação com os pró-reitores (e dirigentes equivalentes) | | | | | | | |
| Constituição da equipe de trabalho em cada setor | | | | | | | |
| Elaboração da 1ª versão da Carta de Serviços de cada setor | | | | | | | |
| Apresentação da 1ª versão da Carta de Serviços de cada setor junto ao Comitê para a Aprovação e Divulgação | | | | | | | |
| Apreciação e *feedback* do Comitê para a Aprovação e Divulgação | | | | | | | |
| Ajustes do setor na carta de serviços de acordo com a orientação do Comitê para a Aprovação e Divulgação | | | | | | | |
| Apresentação da versão definitiva da carta de serviços do setor ao Comitê para a Aprovação e Divulgação | | | | | | | |
| Ajustes finais nos agrupamentos das cartas de serviços pelo Comitê para a Aprovação e Divulgação | | | | | | | |
| Diagramação das cartas de serviços | | | | | | | |
| Elaboração das versões simplificadas das cartas de serviços | | | | | | | |
| Divulgação das cartas de serviços | | | | | | | |

## 17 Referências

DECRETO Nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm>. Acesso em 15 de Março de 2013.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Carta de Serviços. Disponível em: <http://www.portaldap.ufrn.br/carta_servicos.php>. Acesso em 15 de março de 2013.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Carta de Serviços – Versão simplificada. Disponível em: <http://www.portaldap.ufrn.br/arq/carta/carta_servico_dap_simplificada.pdf>. Acesso em 15 de março de 2013.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES. Carta de Serviços. Disponível em: <http://www.dnit.gov.br/institucional/carta-de-servicos/carta-de-servicos-arte-final09.pdf>. Acesso em 15 de Março de 2013.

GESPÚBLICA. Cartas de Serviços. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/carta_de_servicos_24_05_web.pdf>. Acesso em: 15 de março de 2013.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. Carta de Serviços. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/3_091218-173951-691.pdf>. Acesso em 15 de Março de 2013.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. Carta de Serviços. Disponível em: <http://www.fazenda.gov.br/carta/Carta.pdf>. Acesso em 15 de Março de 2013.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO. Carta de Serviços. Disponível em: <http://www.tre-rj.jus.br/site_novo/arquivo_banner/carta_cidadao.pdf>. Acesso em 15 de Março de 2013.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. Fluxograma para serviços laboratoriais e consultorias. Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/cornelioprocopio/estrutura-universitaria/diretorias/direc/formularios/formularios-depet/fluxograma-para-execucao-de-servicos-laboratoriais-e-consultorias/view>. Acesso em 15 de Março de 2013.