UNIFESSPA	**UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ** **Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Fluxo Descritivo da Elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão da Unifesspa

	Procedimento Operacional Padrão (POP)			
Unidade Responsável:	**Subunidade Responsável:**	**Versão:**	**Revisão:**	**Página:**
Seplan	Dinfi	1.2022	31/08/2013	**1** de **6**

1. OBJETIVO

Padronizar as etapas do processo de elaboração, revisão e publicação da carta de serviço da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa), garantindo que esteja em conformidade com as legislações pertinentes e garanta transparência, qualidade e eficiência na prestação de serviços públicos.

2. RESPONSÁVEL

Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Seplan), por intermédio da Divisão de Informação Institucional (Dinfi).

3. LEGISLAÇÃO APLICADA

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, trata da Carta de Serviços ao Cidadão, dispondo sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratificando a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país e instituindo a Carta de Serviços ao Usuário.

4. UNIDADES ENVOLVIDAS NO PROCESSO

Toda unidade administrativa que ofertar serviço por meio de um processo formal e padronizado, em que o usuário externo, de forma presencial ou não, formula uma solicitação para atendimento de uma demanda.

5. OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇO

Informar sobre os serviços prestados pela Universidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

6. CONCEITO DE SERVIÇO PÚBLICO

A Lei Federal nº 13.460/2017 conceitua usuário como: “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (art.2º, I).

7. PROCEDIMENTOS

7.1. Procedimentos para Elaborar a Carta de Serviço ao Cidadão

7.1.1. Tomar Conhecimento das Legislações e Normas

Conhecer as legislações, normas e diretrizes que regulamentam a elaboração da carta de serviço ao cidadão.

7.1.2. Solicitar que as Unidades Administrativas relacionem os Serviços Ofertados

Comunicar com as unidades administrativas da Unifesspa para solicitar um relatório detalhado dos serviços ofertados por cada unidade.

7.2. Definição dos Serviços Ofertados pelas Unidades Administrativas

7.2.1. Identificar o Serviço

Listar todos os serviços ofertados pela unidade ao público externo

7.2.2. Descrição do Serviço

Definir descrição clara e objetiva do serviço, evitando linguagem técnica ou jargões.

7.2.3. Público-Alvo

Identificar quem pode utilizar o serviço. Liste de forma precisa os públicos-alvo que utilizam o serviço.

7.2.4. Canais de Comunicação

Elencar os canais disponíveis para comunicação com os usuários, tais como e-mail, telefone e outros meios relevantes.

7.2.5. Formas e Etapas para a Realização do Serviço

Detalhar todas as etapas necessárias para a realização do serviço. Enumere as etapas onde ocorre interação entre o usuário e a unidade. Focar nas etapas que o usuário participa, como solicitação e entrega.

7.2.6. Setor/Departamento Responsável

Indicar o setor ou departamento responsável pelo serviço. Forneça informações de contato, como telefone e e-mail para os usuários.

7.2.7. Documentos e Requisitos Necessários

Listar todos os documentos e requisitos necessários para acessar o serviço. Inclua as informações para cada etapa, desde a solicitação até a obtenção do serviço.

7.2.8. Tempo de Duração das Etapas

Identificar os prazos para cada etapa do processo. Informe o tempo estimado desde a solicitação até a conclusão do serviço.

7.2.9. Mecanismos de Consulta e Manifestação

Informar os canais disponíveis para os usuários acompanharem o andamento do serviço e apresentarem manifestações. Inclua opções como telefone, e-mail, sistemas de acompanhamento e etc.

7.2.10. Tratamento ao Usuário no Atendimento

Detalhe o atendimento que o usuário receberá, baseando-se nos princípios elencados no Art. 5º da Lei nº 13.460/17, como urbanidade, respeito, cortesia, dentre outros.

7.2.11. Tratamento Prioritário

Indicar quais grupos têm prioridade no atendimento, tanto presencial quanto digital, garanta que o atendimento prioritário seja assegurado conforme as diretrizes estabelecidas.

7.2.12. Outras Formas de Comunicação

Identificar os meios de comunicação adicionais disponibilizados para manifestações dos usuários, inclua opções como ouvidoria, para reclamações, elogios, sugestões e etc.

7.2.13. Revisão e Finalização

Revisar a descrição dos serviços para garantir a clareza e precisão.

Certificar-se de que todos os tópicos solicitados foram abordados de maneira completa.

7.2.14. Elaboração do Relatório dos Serviços Ofertados

Criar um relatório consolidando com os serviços ofertados pela unidade.

7.2.15. Envio do Relatório à Dinfi

Enviar o relatório consolidado com os serviços ofertados à Dinfi para revisão e validação.

7.2.16. Recebimento e Verificação do Relatório pela Dinfi

A Dinfi revisará o relatório e verificará a conformidade das informações fornecidas com as legislações e regulamentações.

Solicitação de Ajustes no Relatório (se necessário)

Caso as informações não estejam em conformidade ou sejam inconsistentes, a Dinfi solicitará ajustes à equipe responsável.

7.2.17. Elaboração da Carta de Serviço

Com base no relatório aprovado, elaborar a carta de serviço, seguindo o formato e os requisitos estabelecidos pelas legislações.

7.2.18. Revisão da Carta de Serviço

Revisar a carta de serviço para garantir que ela esteja completa, precisa e atenda aos padrões exigidos.

7.2.19. Publicação da Carta de Serviço

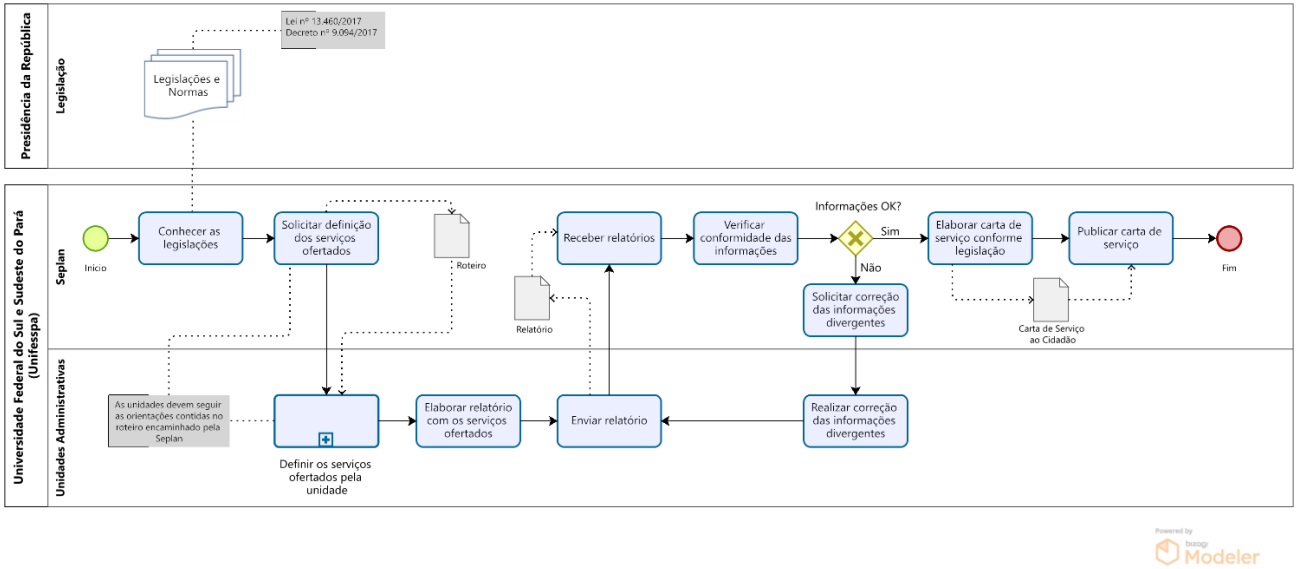
Publicar a carta de serviço no site oficial da Unifesspa em uma seção específica dedicada a informações para os cidadãos.

Comunique a publicação da carta de serviço por meio dos canais de comunicação da organização, como redes sociais, etc.

Mantenha a carta de serviço atualizada sempre que houver mudanças nos serviços, procedimentos ou padrões de atendimento.

Inclua uma data de atualização na carta para que os cidadãos saibam que as informações são recentes.

UNIFESSPA	**UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ** **Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**
Fluxo Descritivo da Elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão da Unifesspa	

	Procedimento Operacional Padrão (POP)			
Unidade Responsável:	**Subunidade Responsável:**	**Versão:**	**Revisão:**	**Página:**
Seplan	Dinfi	1.2022	31/08/2013	**6** de **6**

8. FLUXOGRAMA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO