

Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Guia da Unifesspa para especificar
os serviços prestados



Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará – Unifesspa

FRANCISCO RIBEIRO DA COSTA

Reitor

GILMARA REGINA LIMA FEIO

Pró-reitora de Pós-graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica

LÚCIA CRISTINA CAVALCANTE DA SILVA

Pró-reitora de Extensão e Assuntos Estudantis

DENILSON DA SILVA COSTA

Pró-reitor de Ensino de Graduação

JULIANA DE SALES SILVA

Pró-reitora de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

LUCÉLIA CARDOSO CAVALCANTE RABELO

Vice-reitora

RAIMUNDO NONATO SANTOS DA SILVA

Pró-reitor de Administração

MANOEL ENIO ALMEIDA AGUIAR

Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

LEANDRO DE OLIVEIRA FERREIRA

Secretário de Infraestrutura

SEDE DA UNIFESSPA

Campus de Marabá – Unidade III
Av. Paulo César Fonteles de Lima Filho, s/nº.
Bairro Cidade Jardim – Marabá/PA – Brasil
www.unifesspa.edu.br



Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional – Seplan

ELABORAÇÃO DO GUIA

EUMAR DA SILVA COELHO

Divisão de Informações Institucionais – Dinfi

HUGO ROGÉRIO HAGE SERRA

Coordenadoria de Informações e Estatística – Cinfe

ALEX DE MEDEIROS PEREIRA

Departamento de Coleta de Dados – Decod

DELCIANE DE FREITAS SILVA

Gerência de Sistematização de Informações – Gesin

DIAGRAMAÇÃO

EUMAR DA SILVA COELHO

Dinfi/Seplan

UNIDADE E SUBUNIDADE RESPONSÁVEL

Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional –
Seplan

Unidade Responsável

Divisão de Informações Institucionais – Dinfi
Subunidade Responsável

Gerência de Sistematização de Informações – Gesin
Responsável direto pela Carta de Serviços ao Usuário



www.seplan.unifesspa.edu.br



seplan@unifesspa.edu.br



dinfi@unifesspa.edu.br



Este Guia dispõe de links para alguns documentos complementares e sites mencionados ao longo do texto. Para acessá-los, clique na palavra ou frase destacada, e pressione a tecla Ctrl do seu teclado para abrir o link.



Atenção!!
Este ícone identifica uma página do Guia com hiperlink disponível.



APRESENTAÇÃO

Este guia visa orientar as Unidades que compõem a Unifesspa no levantamento das informações que irão subsidiar a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, em atendimento às leis: [Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021](#), [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e decretos: [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#) e [Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019](#).

O objetivo da Carta de Serviços ao Usuário é informar os serviços prestados pela



Unifesspa, assim como a forma de acessar cada serviço disponibilizado ao público.

Para que o levantamento de dados seja coerente ao que rege a legislação em vigor, faz-se necessário que a Unidade tenha conhecimento de alguns conceitos relacionados com a carta de serviços. Nesse contexto, este Guia apresenta o conceito de serviço público, quem são os usuários dos serviços públicos, como identificar os serviços prestados pela Unidade que devem ser listados na Carta de Serviços ao Usuário e como elaborar a descrição dos serviços prestados.

Qual a finalidade deste Guia?





O que é a Carta de Serviços ao Usuário?

É um documento publicado no portal eletrônico da instituição em que são inseridas as informações básicas e listados todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público alvo, os locais, os horários de atendimento e as formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.





O que são Serviços Públicos?

São atividades administrativas prestadas à população, direta ou indiretamente, por um órgão ou entidade da administração pública, na forma de bens ou serviços.





Quem é o usuário dos Serviços Públicos?

É toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, que se beneficia ou que utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público ofertado.

(Art. 2º, I, Lei 13.460/2017).

A definição compreende situações em que os serviços estão à disposição dos usuários, ainda que não utilizados efetivamente.



Exemplo: Sistema Único de Saúde (SUS). Ainda que nem todos o utilizem, todos cidadãos brasileiros são **usuários potenciais** do SUS.



Para identificar os serviços que integram a Carta de Serviços ao Usuário a Unidade deverá analisar suas atividades com base nos seguintes passos:

Como identificar os serviços que integram a Carta de Serviços ao Usuário?




- 1** Faça uma listagem de todas as atividades realizadas pela sua Unidade;
- 2** Entenda quais delas são serviços públicos e quais não são (para cada atividade relacionada responda, obrigatoriamente, às questões norteadoras);
- 3** Selecione apenas as atividades contempladas em todas as questões norteadoras para informar na Carta de Serviços ao Usuário.


Veja as questões norteadoras para identificar e descrever um serviço



1. Qual é o nome do serviço?

 **Dica:** Especificar o nome atribuído ao serviço oferecido pela unidade.
Ex: Solicitação de intérprete de libras


2. De forma sucinta, como esse serviço pode ser descrito?

 **Dica:** Descrever de forma clara e objetiva o serviço ofertado.
Ex: Solicitação de tradutor intérprete de Libras para realização de atendimento em eventos da Unifesspa ou em acompanhamento de discente em sala de aula.


3. Qual é a categoria do público atendido? *Marque uma ou mais de uma opção:*

() interno: docente () discente () técnico () terceirizado ()
() externo: fornecedor () público em geral ()


4. A quem se destina o serviço (público atendido)?

 **Dica:** Informar quem é o usuário do serviço ofertado, ou seja, quem poderá utilizar o serviço. Caso haja mais de um público, enumerar todos. Se necessário, fornecer informações complementares.
Ex: Coordenador(a) de curso (o discente que necessitar desse serviço deverá fazer a solicitação na Coordenação do seu curso)

5. Quais os locais e as formas de acessar o serviço?

 **Dica:** Enumerar todas as opções disponibilizadas aos usuários para solicitar o serviço (horários, contatos, telefones, endereços) **Ex:** Por meio de solicitação presencial (segunda a sexta em horário comercial) ou pelo e-mail libras.acessibilidade@unifesspa.edu.br (preencher/enviar formulário próprio disponível em www.libras.unifesspa.edu.br/formulario)

6. Quais requisitos e documentos são necessários para acessar o serviço?


 **Dica:** Enumerar todos os documentos e condições que o usuário precisa obter ao solicitar o serviço.

Ex: Informar os seguintes itens na solicitação presencial ou pelo e-mail:


Tipo de Solicitação: Evento ou Acompanhamento em sala.

- ✓ Dias e horários:
- ✓ Participante e público-alvo:
- ✓ Modalidade: presencial ou a distância
- ✓ Local ou endereço eletrônico:
- ✓ Por anexo: roteiro, apresentação em slides ou material abordado.

7. Como a Unidade se comunicará com o solicitante do serviço?


 **Dica:** Descrever, de forma clara e objetiva, como a Unidade se comunicará com o solicitante do serviço. **Ex:** pelo e-mail ou telefone do solicitante.

8. Quais as etapas para a realização do serviço?

 **Dica:** Detalhar todas as etapas para a realização do serviço. As etapas são os momentos em que há uma interação entre o usuário e o órgão/entidade. Todas as etapas do serviço devem ser enumeradas e explicadas. Não é preciso descrever as fases internas do processo, em


que não há participação do usuário. Pelo menos, duas etapas sempre existirão: a solicitação e a entrega. **Ex:** Solicitação do usuário no portal de atendimento → Análise (Daes – Diretoria de Acessibilidade) → Atendimento/Encaminhamento.

9. Qual o prazo para a prestação do serviço?

 **Dica:** Especificar o prazo para prestação do serviço (se for em horas, em dias, em semanas etc.).


Ex: Em até 3 dias úteis.

10. Qual a forma de prestação do serviço?

 **Dica:** Informar a classificação do serviço oferecido.

Ex: atividade de transporte; alimentação; educação; tecnologia da informação; entre outras áreas essenciais.


11. Qual o setor/departamento da Unidade é responsável pela prestação do serviço?

 **Dica:** Informar o setor e o contato do responsável pelo serviço.

Ex: Daes – Diretoria de Acessibilidade.




12. Quem tem prioridade ao acessar o serviço?

 **Dica:** Informar os usuários que farão jus à prioridade no atendimento do serviço, tanto presencial quanto digital – determinar que os idosos, as gestantes e as pessoas com deficiência sejam atendidas preferencialmente (quando houver).


Ex: discentes em acompanhamento em sala de aula.

13. Qual o tempo de espera para o atendimento?


 **Dica:** Tempo médio de duração do serviço como um todo (momento da requisição até o recebimento, ou início do serviço especificado em horas, em dias, em semanas etc.).

Ex: Em até 10 dias úteis após a solicitação.

14. Qual o prazo de prestação do serviço?

 **Dica:** Informar o prazo que a Unidade necessitará para executar o serviço. **Ex:** Em até 4 horas após o início da execução.

15. Quais os mecanismos de comunicação com os usuários?

 **Dica:** Identificar os meios de comunicação no quais a organização disponibiliza ao cidadão – recebimento de sugestões, obter mais informações ou tirar dúvidas sobre a prestação do serviço e atendimento a reclamações. **Ex:** presencial, formulário impresso, formulário eletrônico, e-mail, sistema, Ouvidoria, caixas de sugestões,

etc.

16. Quais os procedimentos para receber, atender, gerir e responder sugestões e reclamações?

Dica: Informar como a Unidade lida com essas questões.

 **Ex:** sistema de ouvidoria – formulários – caixas de sugestões.


17. Quais as condições para o acesso e circulação de pessoas com dificuldade de locomoção, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento presencial?

Dica: Informar se a Unidade dispõe de instalações adaptadas.

 **Ex:** o local dispõe de elevadores e rampas.

18. Qual o procedimento alternativo ao principal, quando o principal estiver indisponível?

Dica: Informar os procedimentos para atendimento aos usuários quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

 **Ex:** Não disponível.





Agora que você já identificou os serviços que devem ser informados na Carta de Serviços da Unifesspa, responda ao questionário eletrônico disponível no link:
<https://forms.gle/vwbPs6utdp6nV17K8>

E agora, o que devo fazer?





UNIFESSPA

Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará