
CARTILHA CARTA DE SERVIÇOS

VISÃO GERAL

Nesta cartilha iremos aprender um pouco mais sobre os objetivos, importância e os procedimentos para construirmos a CARTA DE SERVIÇOS da nossa unidade. Vamos lá?



PARA COMEÇAR, O QUE É UMA CARTA DE SERVIÇOS?

Ela é um instrumento de divulgação dos serviços oferecidos por um órgão público para os seus usuários e segundo o artigo 7º da lei 13.460 de 26 de junho de 2017:

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Controladoria Geral da União - CGU verifica, anualmente, junto à Ouvidoria Geral da UFF, o nível de excelência da Carta de Serviços aos Usuários da Universidade. Este monitoramento faz parte da avaliação das obrigações de transparência na divulgação das atividades, contribuindo para aumentar a eficiência da instituição pública e elevar a qualidade de sua participação social.

Portanto, a sua construção é uma exigência legal e as instituições públicas devem ficar atentas!

Observe que o parágrafo § 1º ressalta três pontos que devem constar na referida carta:

1) Informações sobre os serviços prestados;

2) as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos;

3) os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ou seja, não basta informar aos usuários sobre os serviços que prestamos, mas é necessário pormenorizar as informações sobre o acesso a eles e garantir a qualidade na sua prestação.

Para isso, o decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017 aponta que, na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, deve-se observar conforme dispõe o art.11 § 1o o objetivo, §2o as informações e no § 3o o detalhamento do padrão de qualidade no atendimento.

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal Fluminense como órgão de responsável pelo cumprimento desta legislação na Universidade deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;

- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Atente-se para a importância da prestação de informações minuciosas sobre o atendimento ao público, como:

- o tempo de espera para atendimento;
- o prazo para prestação do serviço (observe que são prazos diferentes);
- os locais e formas de acessar o serviço;
- os mecanismos de comunicação com o usuário, de consulta dos usuários quanto ao andamento do processo e de tratamento das sugestões e reclamações, dentre outras.

A legislação aponta a responsabilidade dos órgãos e agentes públicos quanto à prestação de serviços de excelência para os cidadãos. Assim, o servidor deve garantir que o usuário tenha todas as informações necessárias sobre o serviço e tenha suas solicitações atendidas de forma célere e assertiva.

Observe na prática como é a carta de serviços da UFF. Nesta página estão relacionados os serviços já mapeados pelas Unidades para o público interno e externo. É importante que todos os serviços prestados pela Universidade estejam relacionados e que constem o maior número de informações possíveis. Vamos analisar como estão estruturadas as informações sobre os serviços:

O QUE É?

Neste item deverá constar a definição do serviço, descrição completa, objetivos e outras informações sobre sua prestação;

QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO?

Aqui devem ser apontados quais são os usuários do serviço, ou seja, o público-alvo (estudantes, servidores TAEs ou Docentes, egressos etc);

ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

São descritos os procedimentos para a solicitação do serviço por parte do usuário, incluindo os requisitos, documentos e informações necessárias para o serviço, prazo máximo para prestação, endereço e e-mail de contato

OUTRAS INFORMAÇÕES

Neste campo são definidos o tempo de espera para atendimento, os dias e horários de atendimento, como se dá a prioridade de atendimento, o mecanismo de comunicação utilizado para a solução de problemas e sugestões, se o serviço é online ou não, os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível, as condições para o acesso e circulação de pessoas com dificuldade de locomoção.

IMPORTANTE

- No campo endereço, detalhar o local de atendimento, incluindo o andar, número da sala etc.
- É de suma importância que sejam informados o tempo de espera para atendimento e o prazo máximo para a realização do serviço. Tratam-se de exigência legal e essas informações não devem ser omitidas do usuário. Em casos excepcionais nos quais os prazos não poderão ser cumpridos, o usuário deve ser informado com as devidas justificativas!

**TODAS ESSAS INFORMAÇÕES DEVEM SER
CONSTANTEMENTE ATUALIZADAS PELA
UNIDADE RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO.**



COMO PUBLICAR UM SERVIÇO NO SITE DA UFF?

As Pró-reitorias e Superintendências têm autonomia para a realização do cadastro de um serviço, por meio de servidores ou profissionais contratados designados pela chefia máxima da unidade para tal atribuição. Os servidores designados deverão ter login e senha de acesso ao site institucional como gestor de conteúdos (www.uff.br).



Atenção! Esqueceu o login e a senha?

Caso a unidade já possua um gestor de conteúdos cadastrado no sistema, mas não se recorda dos dados de acesso, entre em contato com a Superintendência de Comunicação (ciscs@id.uff.br) para esclarecimentos e resolução do problema.

Prazo de resposta: a equipe responsável entrará em contato em até 48 h úteis.

A unidade não possui gestor de conteúdo, como solicitar?

Caso a sua unidade não possua um gestor de conteúdos designado para cadastrar conteúdos no site da UFF, é necessário que a chefia da unidade envie um e-mail para ciscs@id.uff.br com os seguintes dados:

- e-mail institucional,
- telefone,
- nome do servidor responsável pela administração do conteúdo,
- matrícula siape,
- e sigla do setor.

Prazo de resposta: a equipe responsável entrará em contato em até 48 h úteis.

O registro de um novo serviço na carta é feito de acordo com o seguinte passo a passo:

- Acesse a página www.uff.br/membrosuff
- Insira seu login e senha de acesso
- Ao acessar, você visualizará no menu à esquerda os comandos permitidos para publicação, de acordo com o perfil habilitado.
- Clique no campo desejado: cadastro de serviços.
- Edite a página com as informações solicitadas e clique em salvar. O conteúdo será publicado automaticamente no site institucional, em:
<https://www.uff.br/?q=cartadeservicos>

Agora você já está pronto para atualizar a Carta de Serviços da sua unidade. Vamos lá?

