



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**

**PORTARIA Nº 545, DE 18 DE ABRIL DE 2018.**

A REITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, no uso das atribuições que lhe confere o § 1º do artigo 15 do Estatuto da UFAL, aprovado pela Portaria nº 4067/MEC, de 29.12.2003, e tendo em vista o que consta no Processo nº 23065.037272/2017-62, resolve:

**Art. 1º** - Instituir a Carta de Serviços ao Usuário, como meio oficial para informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL), como solicitá-los e quais os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

**Art. 2º** - Estabelecer a obrigatoriedade da inserção e da manutenção de informações sobre os serviços prestados pela UFAL na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 3º** - Instituir a plataforma digital disponível por meio do endereço eletrônico [servicos.ufal.br](http://servicos.ufal.br) como ferramenta oficial para a manutenção da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 4º** - Para fins desta portaria, são adotadas as seguintes definições:

I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

III - Serviço público digital: é aquele serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial.

IV - Carta de Serviços ao Usuário: é uma carta-compromisso que tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelos órgãos ou entidades públicas, as formas de solicitá-los e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 5º** - A gestão da Carta fica a cargo da Coordenação de Planejamento, Avaliação e Informação (CPAI), vinculada à Pró-reitoria de Gestão Institucional.

**Art. 6º** - Cabe à CPAI/Progest:

I - Gerir o acesso e as respectivas permissões dos usuários que utilizam a plataforma.

II - Prover orientações aos agentes de informação para execução das atividades necessárias ao preenchimento dos componentes da Carta de Serviços ao Usuário.

III - Autorizar inclusões e atualizações de serviços mediante verificação de conformidade a este normativo e a demais padrões e orientações.

IV - Realizar auditorias periódicas no conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, propondo alterações aos agentes de informação quando constatado não conformidades ou necessidade de complementar os serviços com outras informações.

V - Definir ou ratificar a unidade proprietária do serviço, isto é, a unidade que deverá publicar e manter as informações do serviço na Carta, principalmente os processos transversais que envolvem várias unidades organizacionais.

VI - Definir e aperfeiçoar o Manual de Procedimentos para Gestão da Carta de Serviços da UFAL.

VII - Analisar os resultados das avaliações de satisfação do usuário com a prestação do serviço e as reclamações registradas e utilizar estas informações como subsídios à melhoria contínua dos serviços prestados e do atendimento ao usuário, à atualização das informações na Carta de Serviços ao Usuário ou às funcionalidades da plataforma.

**Art. 7º** - O gestor da Unidade Acadêmica ou Administrativa é responsável por garantir que seja feito o registro e a manutenção das informações sobre os serviços que sua unidade oferece, inclusive aqueles transversais e que possuam a participação de outras unidades, devendo portanto:

I - Indicar formalmente os agentes de informação: servidores que coletarão, analisarão e padronizarão os dados referentes aos serviços, além de operacionalizar a plataforma da Carta.

II - Integrar à rotina de trabalho dos servidores de sua unidade organizacional as atividades de inserção, atualização e remoção de informações sobre os serviços prestados, bem como atividades de análise de avaliação de satisfação do usuário e

implementação de ações de melhoria contínua dos serviços e informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário.

III - Disponibilizar os agentes de informação para a participação em atividades relativas à manutenção das informações dos serviços providos pela unidade, inclusive treinamentos e reuniões.

**Art. 8º** - Compete aos agentes de informação:

I - Participar de treinamentos e reuniões relativas à manutenção das informações dos serviços providos pela unidade sempre que convocados.

II - Participar das atividades inerentes ao levantamento, registro e manutenção das informações relacionadas às etapas dos serviços providos pela unidade organizacional.

III - Incluir e manter atualizadas as informações referentes aos serviços prestados pela unidade organizacional ao qual está vinculado na plataforma da Carta de Serviços ao Usuário.

IV - Monitorar as modificações dos serviços existentes e a oferta de novos serviços providos por sua unidade organizacional com o propósito de manter a plataforma da Carta de Serviços ao Usuário atualizada.

V - Realizar autoavaliação dos serviços recentemente incluídos e/ou atualizados para garantir a qualidade das informações publicadas na plataforma da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 9º** - Cabe ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) garantir a disponibilidade da plataforma da Carta de Serviços ao Usuário por meio do endereço eletrônico [servicos.ufal.br](http://servicos.ufal.br) e realizar manutenções de caráter corretivo, adaptativo e evolutivo sempre que necessário.

**Art. 10** - A Assessoria de Comunicação (ASCOM) realizará, periodicamente, ações que promovam e divulguem a Carta de Serviços ao Usuário junto à comunidade universitária e à sociedade alagoana por meio do uso de todos os canais de comunicação disponíveis.

**Art. 11** - A Auditoria Geral avaliará, periodicamente, se o atendimento dos serviços prestados pelas unidades estão em consonância com o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, ao Decreto 9.094/2017 e a esta portaria, visando contribuir com o aprimoramento contínuo da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 12** - Está estabelecida no Manual de Procedimentos para Gestão da Carta de Serviços ao Usuário a sistemática para a gestão da Carta de Serviços ao Usuário,

incluindo o registro e atualização das informações, a gestão de usuários, os padrões, a forma e as orientações quanto ao conteúdo.

*Maria Valéria C. Correia*

**MARIA VALÉRIA COSTA CORREIA  
REITORA**

MATÉRIA PUBLICADA NO  
BOLETIM DE PESSOAL Nº. 86  
EM 30/05/88