



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC**

PORTRARIA Nº 3550 / 2023 - REIT (11.01)

Nº do Protocolo: 23006.016257/2023-23

Santo André-SP, 01 de agosto de 2023.

Institui a Central de Serviços e a Carta de Serviços, constitui o Comitê de Gestão da Central de Serviços, no âmbito da UFABC, e dá outras providências.

O REITOR DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC), reconduzido por Decreto da Presidência da República de 24 de maio de 2022, publicado no Diário Oficial da União (DOU), Seção 2, página 1, de 25 de maio de 2022, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o objetivo de constituir espaço institucional para disponibilizar os serviços prestados na UFABC, com a devida transparência e clareza das regras para a requisição e prestação dos serviços e com a efetiva padronização dos processos para obter os resultados e os produtos esperados;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer, mediante publicação em sítio eletrônico oficial de instrumento institucional adequado para, com clareza e tempestividade, informar a/o usuária/o sobre os serviços prestados pela UFABC, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e diretrizes de qualidade de atendimento ao público; e

CONSIDERANDO a importância da governança para funcionamento, manutenção e gestão de sistemas necessários à implementação de soluções de tecnologia da informação e gerenciamento dos serviços;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Central de Serviços e a Carta de Serviços, e constituir o Comitê de Gestão da Central de Serviços, no âmbito da UFABC, nos termos desta Portaria e da legislação pertinente.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, consideram-se:

I. serviços: atendimento a demandas institucionais com a produção de entregas por meio de ações ou atividades que, necessariamente, demandem acionamento e interação de usuária/o com unidade(s) administrativa(s) ou acadêmica(s) no âmbito da UFABC;

II. usuária/o: pessoa física ou jurídica que demanda e interage com unidade(s) administrativa(s) ou acadêmica(s) da UFABC para a obtenção de serviços, se beneficiando ou utilizando os resultados e/ou produtos desses serviços; e

III. manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos feitos pela/o usuário/a que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 3º A Central de Serviços da UFABC, instituída por esta Portaria, é uma plataforma com funcionalidades de cadastro, acesso e gestão dos serviços prestados pela Instituição, com a devida transparência dos Termos de Uso, a definição de grupos de serviços, usuárias/os e prestadoras/es de serviços, a indicação de formulários próprios, e os encaminhamentos de demandas de forma automática.

Art. 4º A Carta de Serviços da UFABC, instituída por esta Portaria, é um documento público previsto pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que visa informar as/os usuárias/os

sobre os serviços prestados pela Instituição, as formas de acesso e os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento.

§1º A Carta de Serviços da UFABC deve ser elaborada a partir das informações inseridas na Central de Serviços.

§2º A Carta de Serviços da UFABC deve trazer informações claras e precisas em relação à prestação de cada um dos serviços, apresentando, no mínimo, as informações previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 5º A Central de Serviços, a Carta de Serviços e o Comitê de Gestão da Central de Serviços da UFABC devem observar as seguintes diretrizes:

- I. divulgação de informações de interesse público;
- II. fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- III. utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV. desenvolvimento do controle social da administração pública;
- V. autonomia gerencial das unidades administrativas sobre a prestação dos serviços; e
- VI. utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 6º A Central de Serviços, a Carta de Serviços e o Comitê de Gestão da Central de Serviços da UFABC possuem as seguintes finalidades:

- I. melhorar a relação da UFABC com as/os usuárias/os de serviços;
- II. fortalecer a confiança e a credibilidade na UFABC;
- III. induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- IV. ampliar e facilitar o acesso aos serviços prestados;
- V. estabelecer compromissos públicos de padrões de qualidade na prestação de serviços;
- VI. informar e divulgar os serviços prestados;
- VII. estimular a participação das/os usuárias/os no processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- VIII. garantir o direito da/o usuária/o de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos; e
- IX. propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento do desempenho institucional.

Art 7º Todos os serviços prestados pelas unidades administrativas da UFABC constarão da Carta de Serviços da UFABC.

Parágrafo único. Os prazos e os procedimentos necessários para a efetivação do disposto no *caput* serão definidos pelo Comitê de Gestão da Central de Serviços da UFABC em normativos específicos, a serem publicados pela Reitoria.

Art. 8º São competências do Comitê de Gestão da Central de Serviços da UFABC:

- I. planejar e conduzir as ações das unidades da instituição para a implantação da Central de Serviços e a disponibilização da Carta de Serviços;
- II. orientar e capacitar as pessoas e as unidades da instituição acerca do cadastro dos serviços na Central de Serviços e das demais funcionalidades oferecidas pela plataforma;
- III. divulgar, pelos meios institucionais, a Central de Serviços e a Carta de Serviços;
- IV. estabelecer, na Central de Serviços, as informações relativas a prestação de cada um dos serviços;
- V. garantir a publicação e a atualização periódica da Carta de Serviços;
- VI. produzir materiais de apoio à utilização da Central de Serviços;

VII. definir prazos e procedimentos, junto às unidades gestoras dos serviços, para o cadastro dos serviços e das suas informações; e

VIII. disponibilizar, às unidades gestoras dos serviços, dados gerenciais e de avaliação coletados e produzidos na Central de Serviços.

Art. 9º O Comitê de Gestão da Central de Serviços será composto pelos titulares, ou por servidores por eles indicados, da Ouvidoria e do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI).

Parágrafo único. O NTI indicará, preferencialmente, os responsáveis pela Coordenação de Gestão e Planejamento e pela Divisão de Suporte Técnico, ou de unidades administrativas equivalentes.

Art. 10. São competências específicas do NTI no âmbito do Comitê de Gestão da Central de Serviços:

I. disponibilizar os recursos de tecnologia da informação necessários à implementação da Central de Serviços e da Carta de Serviços;

II. definir e orientar a gestão técnica de sistema informatizado em suporte à Central de Serviços; e

III. ofertar capacitações e tutoriais necessários à utilização da Central de Serviços.

Art. 11. São competências específicas da Ouvidoria no âmbito do Comitê de Gestão da Central de Serviços:

I. promover mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços;

II. monitorar o cumprimento dos compromissos firmados pelas unidades prestadoras de serviços, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

III. atuar a fim de que as informações relativas à prestação de cada um dos serviços estejam em linguagem acessível, objetiva e clara.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de publicação no Boletim de Serviço da UFABC.

(Assinado digitalmente em 02/08/2023 10:47)
DACIO ROBERTO MATHEUS
REITOR (Titular)

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sig.ufabc.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **3550**, ano: **2023**, tipo: **PORTARIA**, data de emissão: **01/08/2023** e o código de verificação: **c61d548b5f**