



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

DEPARTAMENTO DE PROCESSOS DIGITAIS E GOVERNANÇA DE TIC - DePDG-TIC/SIn
Rod. Washington Luís km 235 - SP-310, s/n - Bairro Monjolinho, São Carlos/SP, CEP 13565-905
Telefone: (16) 3306-6569 - <http://www.ufscar.br>

SEI-FP nº 52/2021/DePDG-TIC/SIn

SEI: Fluxo de Processo (SEI-FP)

Fluxo do Processo "Administração: Carta de Serviços ao Usuário"

Base de Conhecimento desenvolvida pela SPDI e DePDG-TIC na UFSCar⁽¹⁾, para fins de orientação dos usuários deste tipo de processo no SEI-UFSCar.

Descrição do Processo

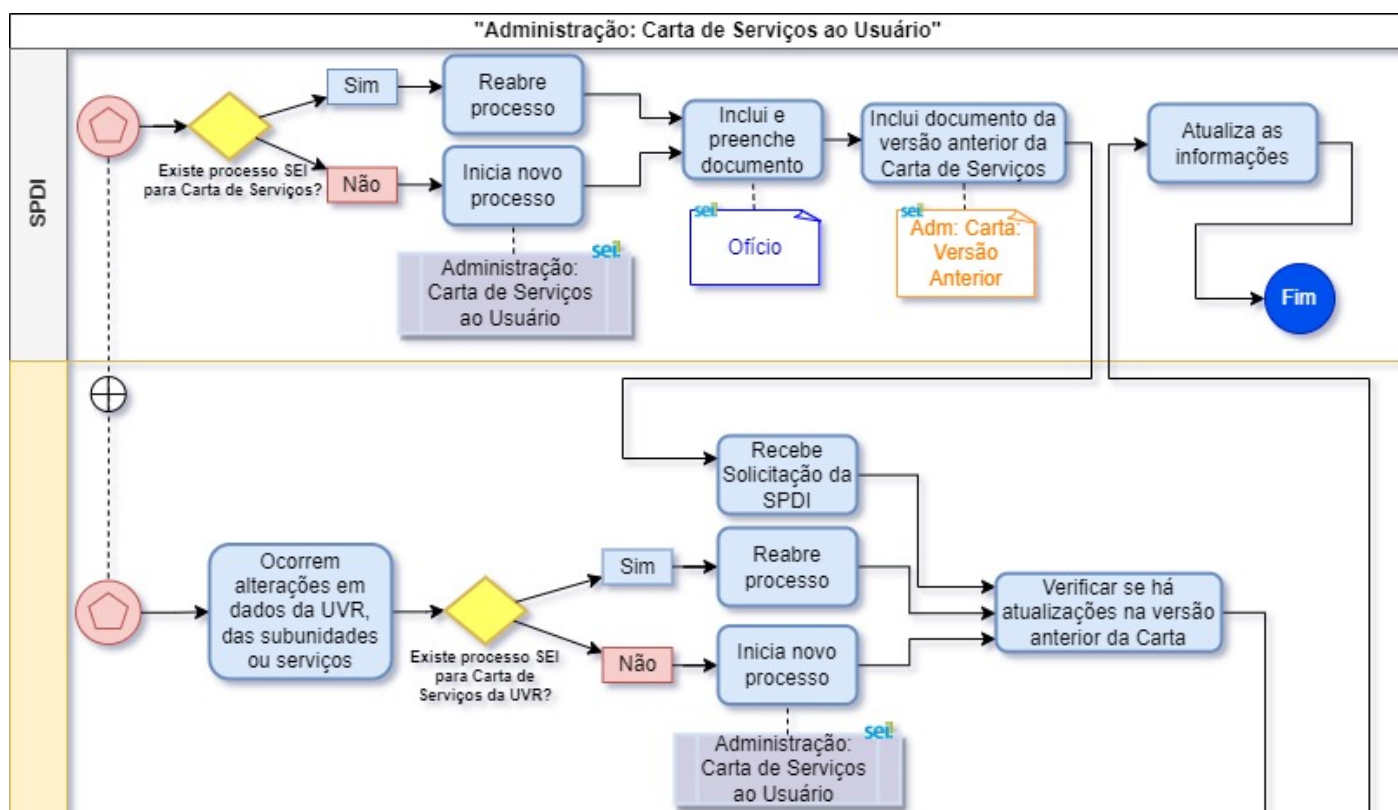
Solicitação para atualização das informações da Carta de Serviços ao Usuário, iniciada pela Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (SPDI) e direcionada às unidades administrativas e acadêmicas, a cada dois anos, ou iniciada pelas unidades sempre que houver alguma alteração com relação às unidades ou aos serviços prestados.

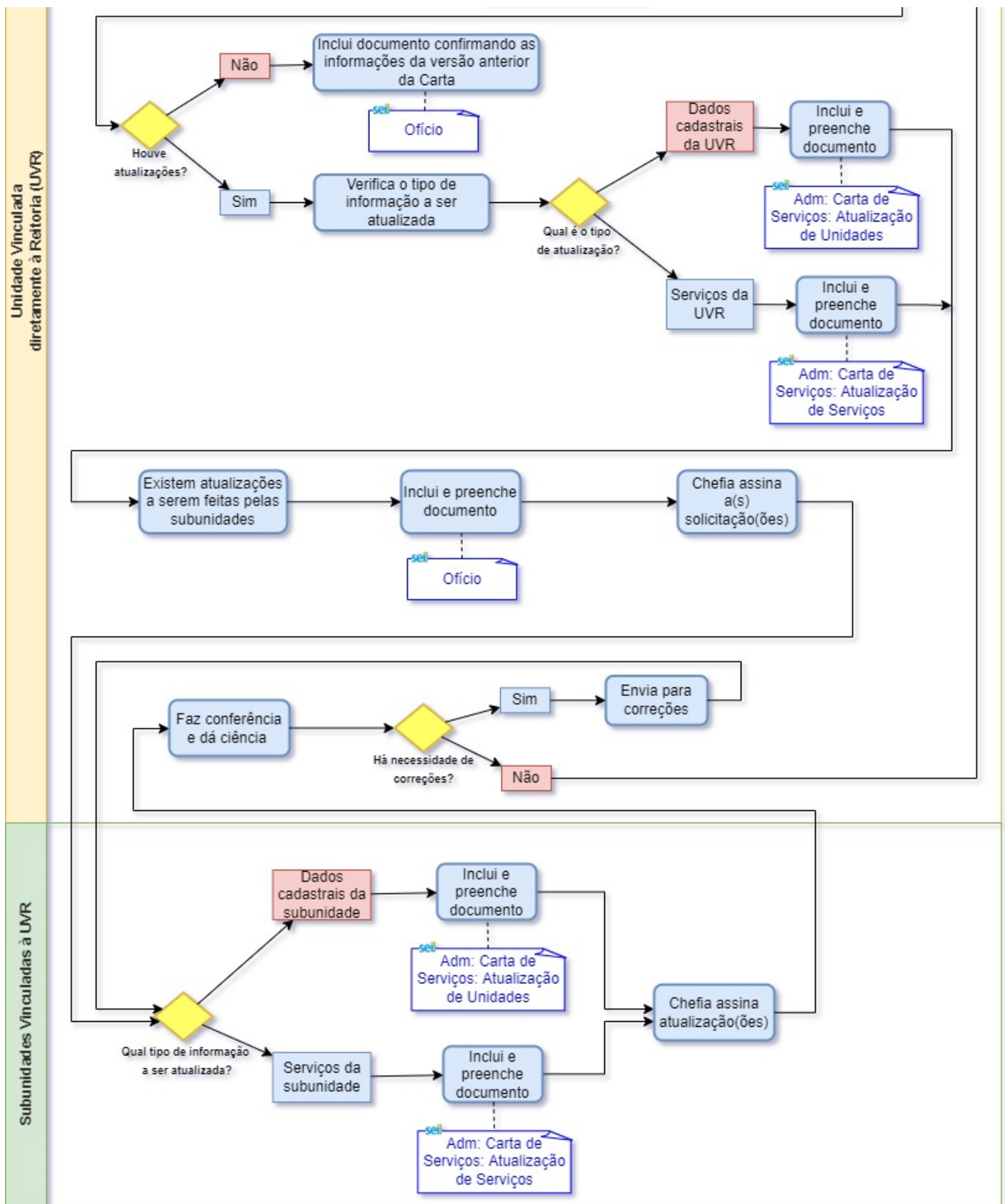
As solicitações de atualizações devem ser feitas por meio de processo SEI, conforme descrito no fluxo a seguir, utilizando tipo de processo e modelos de documentos próprios.

Características do Processo

Classificação de Assunto: 019.01 - INFORMAÇÕES SOBRE O ÓRGÃO
Níveis de Acesso Permitidos: (X) Público
Criação restrita às seguintes unidades: Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (SPDI)
Unidades diretamente vinculadas à Reitoria

Fluxograma





Fluxo Descritivo

O processo de atualização da Carta de Serviços ao Cidadão apresenta as seguintes etapas:

1. Solicitação de Atualização Periódica pela SPDI, a cada dois anos, para elaboração de nova versão do documento
2. Solicitação de Atualização por Unidade Vinculada diretamente à Reitoria (UVR), por solicitação da SPDI ou sempre que houver alteração em dados da UVR, das subunidades ou serviços
3. Atualização pelas Subunidades vinculadas à UVR
4. Revisão e Publicação da Carta de Serviços

As etapas são detalhadas nas seções subsequentes.

1. Solicitação de Atualização Periódica pela SPDI

1. SPDI verifica se existe um processo do tipo "**Administração: Carta de Serviços ao Usuário**" para a UVR, para a qual vai solicitar atualizações:

- **A SPDI só solicita atualização de informações para a Carta de Serviços às Unidades diretamente Vinculadas à Reitoria, aqui denominadas UVR**
- **Para garantir a continuidade, a cronologia, a integração e a articulação de todos os dados e documentos de Carta da Serviços de uma UVR e suas subunidades, deve ser gerado um único processo de atualização de Carta de Serviços para cada UVR**

1.1. se sim, localiza e reabre o processo para continuidade

1.2. se não, inicia novo processo SEI do tipo "**Administração: Carta de Serviços ao Usuário**" destinado à UVR

2. SPDI inclui e preenche documento interno do tipo "**Ofício**" solicitando a atualização das informações à UVR

3. SPDI inclui documento da versão anterior da Carta de Serviços, como documento externo do tipo "**Adm: Carta: Versão Anterior**"

4. SPDI envia o processo para a UVR

2. Atualização por Unidade Vinculada diretamente à Reitoria (UVR)

1. URV providencia atualização da Carta de Serviços, devido a:

1.1. solicitação da SPDI, a cada dois anos

1.2. alterações em dados da UVR, das subunidades ou serviços

2. UVR verifica se existe um processo do tipo "**Administração: Carta de Serviços ao Usuário**" para a unidade:

2.1. se sim, dá continuidade ao processo de solicitação da SPDI ou localiza e reabre o processo para continuidade

2.2. se não, abre novo processo SEI do tipo "**Administração: Carta de Serviços ao Usuário**" destinado à UVR

3. UVR verifica na versão anterior da Carta de Serviços se há alguma atualização a ser feita em suas próprias informações ou nas informações de suas Subunidades:

3.1. Se não há atualizações, insere documento interno do tipo "**Ofício**" confirmando as informações da versão anterior da Carta de Serviços

3.2. Se há atualizações a serem feitas pela UVR:

3.2.1. verifica o tipo de informação a ser atualizada:

3.2.2. se for atualização de dados cadastrais da UVR, inclui, preenche e assina o documento interno do tipo "**Adm: Carta de Serviços: Atualização de Unidades**"

3.2.3. se for atualização de serviços da UVR, inclui, preenche e assina o documento interno do tipo "**Adm: Carta de Serviços: Atualização de Serviços**"

3.3. Envia o processo para as respectivas Subunidades

4. Se há atualizações a serem feitas pelas Subunidades, UVR:

4.1. inclui e preenche documento interno do tipo "**Ofício**", solicitando a atualização das informações às suas Subunidades

4.2. Chefia da UVR assina a(s) solicitação(ões)

4.3. envia processo para as Subunidades que precisam atualizar suas informações

3. Atualização pelas Subunidades vinculadas à UVR

1. Subunidade verifica o tipo de informação a ser atualizada:

1.1. se for atualização de dados cadastrais da subunidade, inclui e preenche o documento interno do tipo "**Adm: Carta de Serviços: Atualização de Unidades**"

Para cada subunidade a ser atualizada, deve ser incluída uma nova atualização, preenchida pela própria Subunidade

1.2. se for atualização de serviços da subunidade, inclui e preenche o documento interno do tipo "**Adm: Carta de Serviços: Atualização de Serviços**"

Para cada serviço a ser atualizado, deve ser incluída uma nova atualização

2. Chefia da Subunidade assina atualização(ões)

3. Subunidade envia processo para a UVR à qual é vinculada, para conferência e ciência

4. UVR confere as atualizações enviadas pela Subunidade

4.1. Caso haja necessidade de correções, UVR envia processo de volta à Subunidade para as correções e assim sucessivamente até que todos os dados estejam corretos

5. UVR envia processo à SPDI, para atualização das informações

4. Revisão e Publicação da Carta de Serviços

1. SPDI realiza as atualizações nos dados das unidades e nos serviços na nova versão da Carta de Serviços

2. SPDI publica nova versão da Carta de Serviços no site da SPDI

Agentes do Processo

- Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (SPDI)
- Unidades vinculadas diretamente à Reitoria

Condições e Pré-Requisitos do Processo

- As solicitações de atualização realizadas pelas unidades devem ser feitas por unidades vinculadas diretamente à Reitoria, tais como Pró-Reitorias, Secretarias Gerais, Centros Acadêmicos, etc, sempre que houver alguma alteração nas unidades e serviços prestados.
- A solicitação de atualização realizada pela SPDI deverá ocorrer a cada dois anos, período em que nova versão da Carta deve ser elaborada.

Documentos Necessários

1. Adm: Carta: Versão Anterior (externo)
2. Ofício (interno)
3. Adm: Carta de Serviços: Atualização de Unidades (interno)
4. Adm: Carta de Serviços: Atualização de Serviços (interno)

Base Legal

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm
- Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm

Nota(s) de Rodapé:

(1) Participaram do desenvolvimento deste fluxo e modelos de documentos relativos ao tipo de processo os seguintes membros da UFSCar:

1. Nadine Ramos (SPDI)
2. Eliane Colepicolo (DePDG-TIC)
3. Marcio Alves Cardoso (DePDG-TIC)
4. Danielle Garcia do Amaral (DePDG-TIC)



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Colepicolo, Chefe de Departamento**, em 15/12/2021, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.ufscar.br/autenticacao>, informando o código



verificador **0447948** e o código CRC **2BEA0073**.

Referência: Caso responda a este documento, indicar expressamente o Processo nº 23112.012656/2021-46

SEI nº 0447948

Modelo de Documento: SEI: Fluxos: Fluxo de Processo, versão de 02/Agosto/2019