

Descrição de Processo

Setor: Coordenação de Desenvolvimento Institucional

Processo: [PROPLAN-CDI] 05 Confecção da Carta de Serviços ao Usuário

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Disponibilizar carta de serviços ao cidadão conforme exigência da legislação federal

2. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo

Coordenação de Desenvolvimento Institucional, Reitoria e Pró-Reitorias, ASCOM

3. Quais as "entradas" do processo?

Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações

Informações da Reitoria, Pró-reitorias e unidades subordinadas

4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

Envio de email solicitando dados/informações aos diferentes envolvidos

5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.

Envio da autorização à ASCOM da produção do material

6. Qual a "saída" do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão

Carta de Serviços disponibilizada no site institucional

7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

Quando possível, considerar também:

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)

Exemplos:

- *O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);*
- *O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).*

1. CDI realiza a verificação da forma de apresentação e dos dados contidos na Carta de Serviços que necessitam de atualização
2. CDI encaminha email para os setores solicitando a atualização dos dados



3. CDI verifica e consolida os dados encaminhados pelos setores demandados: Reitoria, Pró-reitorias e unidades subordinadas (coordenações de cursos, departamentos acadêmicos, departamentos administrativos, assessorias)
4. CDI elabora tabelas e quadros a serem utilizados na Carta de Serviços
5. CDI encaminha o “boneco” da Carta de Serviços para a ASCOM
6. ASCOM elabora arte gráfica do Catálogo de Indicadores
7. CDI confere o material produzido pela ASCOM e autoriza a publicação do material
8. ASCOM disponibiliza a versão atualizada da Carta de Serviços no site institucional