



**LUANA APARECIDA DE SOUZA**

**CARTA DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE  
PESSOAL DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL**

**LAVRAS – MG**

**2022**

**LUANA APARECIDA DE SOUZA**

**CARTA DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE PESSOAL DE UMA  
UNIVERSIDADE FEDERAL**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

Prof.(a) Dra. Daniela Meirelles Andrade  
Orientador(a)

**LAVRAS – MG**

**2022**

**LUANA APARECIDA DE SOUZA**

**CARTA DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE PESSOAL DE UMA  
UNIVERSIDADE FEDERAL**

**SERVICE LETTER: A CASE STUDY IN THE PERSONNEL SECTOR OF A FEDERAL  
UNIVERSITY**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 09 de setembro de 2022.

Dra. Daniela Meirelles Andrade UFLA

Priscilla Oliveira Nascimento UFLA

Dra. Daniela Meirelles Andrade

Orientador(a)

**LAVRAS – MG**

**2022**

## RESUMO

A presente pesquisa trata sobre a criação da carta de serviços referente aos serviços prestados pela coordenadoria de cadastro de uma Universidade Federal, visando a desburocratização dos serviços realizados. O Setor público brasileiro vem passando nas últimas décadas por uma série de mudanças em suas características organizacionais. Os órgãos públicos têm que adotar novos procedimentos em busca de uma gestão eficiente, eficaz e efetiva. O marco destas transformações veio com a instituição do Programa Nacional de Desburocratização e Gestão Pública – GESPÚBLICA, que por meio da criação da carta de serviços ao cidadão informa para a comunidade geral seus serviços prestados, além de proporcionar maior transparência e facilitando o acesso de informações. Desta forma, foi utilizada a pesquisa documental, com a verificação do Manual de Normas de Pessoal das Instituições Federais de Ensino da organização com o objetivo de criar a carta de serviços do setor de cadastro. A criação da carta de serviços do setor de cadastro de uma Universidade Federal trará melhorias sobre os padrões de qualidade do atendimento, resultando no processo de desburocratização possibilitando melhorias aos servidores das Unidades Federais de ensino, facilitando o acesso as informações necessárias em relação a algum serviço a ser utilizado prestado pelo setor de cadastro.

Palavras-chaves: Setor Público; Desburocratização; Carta de Serviços; GESPÚBLICA; Setor de Cadastro.

## **ABSTRACT**

The present research deals with the creation of the service letter referring to the services provided by the registration coordination of a Federal University, aiming at reducing the bureaucracy of the services performed. The Brazilian public sector has been going through a series of changes in its organizational characteristics in recent decades. Public bodies have to adopt new procedures in search of efficient, effective and effective management. The milestone of these transformations came with the institution of the National Program for Debureaucratization and Public Management - GESPÚBLICA, which, through the creation of the service letter to citizens, informs the general community of their services, in addition to providing greater transparency and facilitating access to information. . In this way, the documental research was used, with the verification of the Manual of Personnel Norms of the Federal Teaching Institutions of the organization with the objective of creating the letter of services of the registration sector. The creation of the service chart of the registration sector of a Federal University will bring improvements on the standards of quality of care, resulting in the process of debureaucratization, enabling improvements to the servers of the Federal Education Units, facilitating access to the necessary information in relation to some service. to be used provided by the registration sector.

**Keywords:** Debureaucratization; Service Charter; GESPUBLIC

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1. Introdução .....  | 7  |
| 2. Objetivo Geral .....  | 8  |
| 3. Objetivo Específico .....   | 8  |
| 4. Justificativas.....   | 8  |
| 5. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA..... | 9  |
| 6. Desburocratização do Setor Público .....                                  | 16 |
| 7. Gestão da Qualidade .....   | 18 |
| 8. Metodologia.....  | 24 |
| 9. Análise de dados .....  | 26 |
| 10. Resultados.....  | 26 |
| 11. Conclusão.....   | 28 |
| 12. Referências .....  | 30 |
| 13. Anexo 1 – Apresentação da Carta de Serviços.....                         | 33 |

## **1. Introdução**

O serviço público tem como maior desafio gerenciar suas atividades, para Di Pietro (2013), é uma atividade material atribuída por lei ao Estado, com o objetivo de satisfazer necessidades coletivas, regida total ou parcialmente pelo regime do Direito Público. Assim, ter capacidade de gestão é ponto chave para prestação de serviços públicos, pois a gestão não é simples, mas exige qualidade e eficiência, essencialmente definindo o alcance da missão e visão que a organização deseja apresentar à sociedade.

Lima (2007) defende que uma organização pública que tem qualidade na gestão, é, portanto, uma organização que tem capacidade de cumprir sua missão, e acessível a todos os seus destinatários, ou seja, fazer de modo certo é ser eficiente. Tal capacidade representa uma organização racional, de forma a maximizar os recursos disponíveis, como tempo, dinheiro, conhecimento, energia, instalações, equipamentos.

Na administração pública, os órgãos públicos estão sujeitos à lei, em especial à Constituição Federal, regulamentos administrativos, portarias e ordens institucionais, e as organizações só podem atuar nos termos da lei. Diversos mecanismos de controle foram implantados com o objetivo de regular o impacto das ações administrativas e desburocratizar este processo. Portanto Santos (2015) define que a gestão pública é planejamento, organização dos bem e interesses públicos, agindo de acordo com seus princípios administrativos, visando o bem comum.

Um meio utilizado neste processo é a Carta de Serviços que consiste em informar o cidadão os serviços prestados pelo órgão ou entidade, a forma de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público oferecidos por eles. Para Dasso Júnior (2014), a carta de serviços é um forte instrumento de transparência por conter informações sobre os serviços públicos prestados por determinado órgão.

Este trabalho propõe desenvolver uma carta de serviço para a Coordenadoria de Cadastro de uma Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) de uma Universidade Federal, para contribuir com o desenvolvimento do setor, divulgando os serviços que são realizados pela mesma, levando em consideração os padrões de eficiência e eficácia, diante do público-alvo, permitindo a estes acompanhar o real desempenho institucional. Uma Coordenadoria de Cadastro, tem como responsabilidade elaborar, implementar, acompanhar e avaliar as políticas e ações permanentes voltadas a gestão e desenvolvimento de pessoas, tendo como finalidade garantir a competência técnica e a saúde ocupacional dos servidores da universidade, com padrões de excelência conduzindo o crescimento institucional e pessoal.

A criação de carta de serviços implementadas por diversos órgãos, instituições e entidades públicas se dá pelo processo de transformação institucional, na qual as instituições públicas devem atuar conforme o interesse da sociedade e com padrões estabelecidos por ela mesma. Em 11 de agosto de 2009, pelo Decreto nº 6.932, foi instituída a Carta de Serviços, com paradigmas e métodos participativos e controle de resultados levando em consideração os padrões de desempenho institucional de cada organização.

A Carta de Serviços, portanto, representa uma tecnologia de participação democrática, a fim de obter resultados esperados das instituições públicas, gerando transparência à atuação do órgão. É importante que a carta esteja alinhada as necessidades e expectativas do público-alvo e das partes interessadas sendo possível a análise e medição do desempenho, além de que é necessário expressar de forma clara e objetiva o desempenho institucional. Assim surgiu a necessidade deste estudo, para dar transparência aos serviços prestados da Coordenadoria de Cadastro aos servidores da Universidade Federal em estudo.

Este instrumento tem objetivo reforçar a orientação ao cidadão, bem como permitir sua participação na gestão. Sendo assim, surge a questão problema que este trabalho está analisando: quais são as atividades realizadas pela Coordenadoria de Cadastro e como as atividades realizadas pelo setor de cadastro podem ser compiladas em uma carta de serviços?

## **2. Objetivo Geral**

De forma a responder à questão problema, este trabalho visa criar uma carta de serviços para a Coordenadoria de Cadastro (CCCP) vinculada à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas de uma Universidade Federal.

## **3. Objetivo Específico**

Identificar quais são as principais atividades realizadas em uma CCCP.

Criar os procedimentos padrões para as atividades identificadas.

Elaborar a carta de Serviços da Coordenadoria

## **4. Justificativas**

Este trabalho se justifica pela importância deste tipo de informação para o setor público, na medida que gera transparência e estabelece os processos e fluxos dos serviços oferecidos pelas organizações. Segundo Matias Pereira (2010) a busca constante pela transparência para a Administração Pública deve ser vista como uma condição essencial para que os países continuem a progredir no processo de desenvolvimento socioeconômico e de consolidação da



democracia, sendo assim, o Estado se torna transparente e efetivo por meio do acesso ao cidadão à informação governamental, o que torna democrática as relações entre Estado e sociedade civil.

A carta de serviço tem como objetivo fornecer aos cidadãos o acesso à informação, estabelecer obrigações públicas sobre padrões de qualidade e informar sobre os serviços e formas de acesso prestados pela organização. Isso permitirá que as instituições se adaptem às necessidades de seus cidadãos, sem deixar de considerar a qualidade de prestação de serviços caracterizada pela qualidade objetiva e qualidade percebida. A qualidade objetiva que é o entendimento da qualidade do ponto de vista da produção. A qualidade percebida, por outro lado, é o julgamento do consumidor sobre a superioridade ou excelência do produto, ou seja, a percepção do consumidor que surge da comparação das expectativas do serviço prestado com a realidade (realização). Para Oliveira (2013) essa nova gestão assume que todo o desempenho pode ser medido com foco em resultados, os quais devem ser medidos em relação às expectativas dos cidadãos beneficiários ou cidadãos clientes.

O presente trabalho busca analisar os principais fatores para gerar confiança e satisfazer a sociedade em relação a atuação institucional, bem como mostrar que a carta de serviço não está apenas relacionada a melhoria ou inovação, desse modo, a excelência na gestão pública envolve a adoção de métodos e instrumentos de gestão adequados, eficazes e eficientes, que favoreçam o alcance de altos padrões de desempenho e a qualidade esperada em cada uma dessas dimensões (STOECKL E STOECKL, 2017).

A Administração Pública tem por finalidade tornar acessível os serviços públicos aos cidadãos (LOURENÇO, 2016). Sendo a carta de serviço um instrumento que além de proporcionar aos cidadãos os meios necessários para monitorar e controlar as atividades públicas consiste em um mecanismo de regulamentar e coordenar as atividades das organizações públicas, visando o fornecimento de serviços mais coerentes em relação às expectativas dos cidadãos, considerando os padrões de qualidade e efetividade, além de possibilitar a sociedade o acesso das informações sobre os órgãos e entidades públicas, orientando o público em suas decisões sobre como e onde utilizar os serviços públicos oferecidos.

## **5. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA**

Para o Gespública, as Cartas de Serviços são instrumentos que orientam a administração pública para o cidadão e buscam agregar valor à sociedade e que o relacionamento com o cidadão será mais transparente, pois permitirá que a sociedade fiscalize e controle os serviços por meio de avaliação periódica. As Cartas de Serviço admitem a participação da sociedade

para controlar a qualidade do atendimento recebido, parecem mais frágeis em termos de vínculo contratual entre as organizações públicas e os cidadãos. O lançamento das Cartas de Serviço, em 2009, o Ministério do Planejamento reconhece essa trajetória de ações para gerar e avaliar padrões de qualidade no atendimento à população, sobretudo, a institucionalização do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão com a participação das organizações que atendiam ao cidadão, que segundo o MPOG (2009), a Carta de Serviços é um projeto com uma nova formatação e metodologia de aplicação, conforme o Decreto 6.932/2009.

A Carta de Serviços oferece diversos benefícios tanto para o cidadão, para o órgão público e para os servidores: sendo que para o cidadão, pode ser percebida pela clareza sobre os serviços ofertados pelos órgãos e entidades públicas e pelos serviços disponibilizados de forma adequada as expectativas e necessidades do público-alvo. Já para os órgãos públicos estes benefícios podem ser percebidos pelo ganho de eficiência e estímulos à gestão participativa, além de credibilidade e confiabilidade da implementação de políticas públicas, como na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Para Matias Pereira (2018) ela traz que a eficiência, por apresentar processos, se preocupa em fazer corretamente as ações que se propõe.

Como defendido por Matias Pereira (2010), os fundamentos da nova administração pública voltados para o cidadão mostram que a qualidade dos serviços de uma organização depende da satisfação do usuário, então, seu atendimento deve ser adequado. Para isso, é preciso adotar ações inovadoras para mobilizar os recursos disponíveis em busca de soluções eficientes e eficazes nos processos de trabalho das organizações públicas, e podemos citar a carta de serviços como exemplo. Assim, a gestão do conhecimento auxilia a mitigação da perda dele, pois quanto maior a instituição, maior será a possibilidade de se ter rotinas pesadas e operacionais e, a gestão do conhecimento auxilia neste processo.

Segundo Batista (2012), gestão do conhecimento é um método integrado para criar, compartilhar e aplicar o conhecimento para aumentar a eficiência, melhorar a qualidade e a efetividade social; e contribuir para a legitimidade, impessoalidade, moralidade e publicidade na administração pública (BATISTA, 2012, p. 49).

Os processos são formas de sintetizar as atividades que são feitas dentro da organização, seu principal objetivo é programar rotinas para a padronização organizacional. Além disso, auxilia na compreensão dos diversos setores da administração, promovendo um alinhamento e relacionamento entre eles. O planejamento também é o grande foco destes processos, pois só assim seria possível a avaliação, monitoramento e melhoria das atividades. Klotz (2008) apresenta a modelagem de processos como uma oportunidade para proporcionar transparência

do processo e da informação, por meio do qual pode estabelecer informações que ajudam uma organização a se autoconhecer, tanto na forma que seus serviços são gerados e as especificações das tecnologias e as aplicações que a apoiam.

Conforme Lima e Silva (2015, p. 43) com o surgimento de novas demandas sociais e de novas formas de captação do saber as organizações precisam constantemente, se atualizarem em relação ao conhecimento. Sendo assim, o servidor público deve seguir uma padronização e formalização de procedimentos que tem como base os princípios da Administração Pública elencados na Constituição Federal.

O artigo 37 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), elencou os princípios básicos da Administração Pública, sendo: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.

Por influência do setor privado, o setor público tenta se aproximar das características que definem a gestão privada, ameaçando sua natureza pública. Sendo assim, a gestão pública deve permear todos os atos e fatos da administração pública que deve ser legal, imparcial, moral, pública e eficiente, além de ser informada e direcionada ao cidadão.

Figura 1 – Princípios da excelência em gestão pública



Fonte: Adaptado de Lima (2007, p.54)

A excelência dirigida ao cidadão envolve todas as formas nas quais eles se representam, como associações, clubes, representações comunitárias, entre outros, este princípio ultrapassa o campo organizacional, por ser de maior extensão, criando sentido aos princípios da administração pública apontados no Art. 37 da constituição.

A Legalidade, são atos realizados pela Administração Pública e a atividade funcional do administrador está sujeita a lei, não podendo desviar-se das condutas moral e ética estando sob pena de praticar um ato inválido. Segundo Lima (2007), aos governos e aos órgãos e entidades públicos cabe buscar o apoio possível nas estabelecidas para melhorar a boa gestão e definir novas leis quando as vigentes apresentarem obstáculos intransponíveis à gestão de excelência.

A Impessoalidade trata sobre a isonomia, ou seja, a excelência em gestão pública é para todos, não admite tratamento diferenciado a não ser para os casos específicos tratados em lei. Segundo Hélio Beltrão (2002), todos são iguais perante a burocracia, isto significa que, independentemente da qualidade maior ou menor, das exigências necessárias ou desnecessárias, todos devem ser exigidos e atendidos da mesma maneira.

Já a Moralidade, o administrador público deve trabalhar com moral e ética, não se trata da ética no sentido dos princípios individuais, mas de princípios morais de aceitação pública, procurando sempre o melhor resultado para a Administração Pública, conforme afirma Moraes (2008, p.321) “Pelo princípio da moralidade administrativa, não bastará ao administrador o estrito cumprimento da estrita legalidade, devendo ele, no exercício de sua função pública, respeitar os princípios éticos da razoabilidade e justiça” (MORAES, 2008, p. 321).

A Publicidade traz os atos da Administração Pública que devem ser divulgados para o público, ou seja, a gestão não deve ser feita de forma oculta, aumentando assim o poder de fiscalização por parte da sociedade. A Constituição Federal de 1988 apresenta exceções da publicidade (art. 5º), tais como relacionados à segurança nacional, a certas investigações policiais e a processos cíveis em segredo de justiça, entre outras.

E por último apresenta a Eficiência, que determina o dever do agente público, ou seja, o administrador público deve buscar as melhores condutas e soluções, diante da legalidade da lei, visando a eficácia na realização de atividades e conseqüentemente, a qualidade na Administração Pública. Segundo Lourenço (2016) o princípio da eficiência impõe a Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, transparente, eficaz e sempre tendo em vista a qualidade, a legalidade e a moral.

A Lei, no entanto, aponta o que precisa ser feito, mas não apresenta metodologias ou práticas que possam direcionar as organizações públicas para a implementação e gestão da mesma. Sendo assim, em 23 de fevereiro de 2005 foi apresentado o Decreto 5.378/05 (BRASIL, 2005), a Secretaria de Gestão Pública do Governo Federal (SEGEP) criando o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, com a finalidade de trazer qualidade ao serviço público e maximizar a competitividade do país.

O GESPÚBLICA se destaca como um programa público existente, que busca melhorar a sociedade, aplica-se em toda a federação, em todos os níveis de poder e, respeita os princípios básicos constitucionais da administração pública, além de estimular as instituições públicas a implementarem práticas de gestão que possam contribuir para melhorar os serviços.

O GESPÚBLICA hoje é um dos grandes líderes nacionais do movimento pela Qualidade, Produtividade e Competitividade do Brasil, junto de instituições como a Fundação Nacional da Qualidade – FNQ e o Movimento Brasil Competitivo – MBC e integrado a redes como o Fórum dos Programas Estaduais de Qualidade, Produtividade e Competitividade (FERREIRA, 2009, p.4).

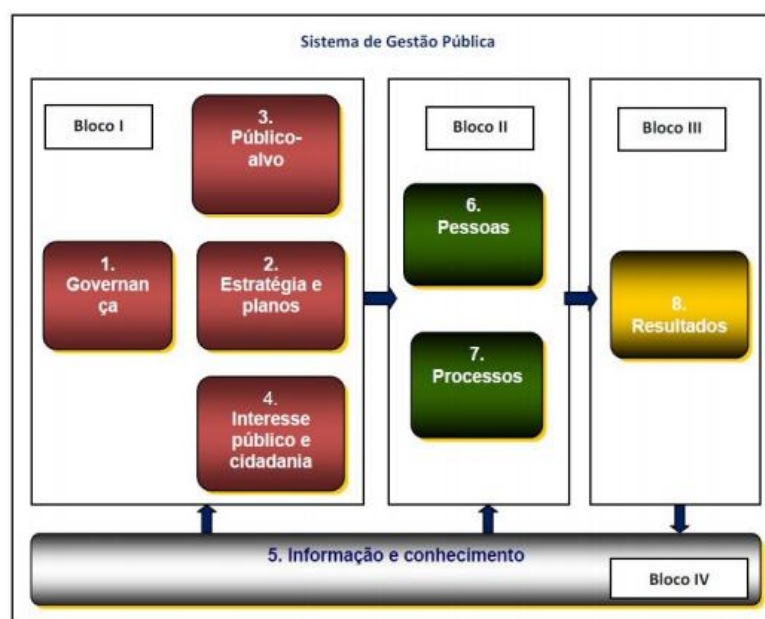
Segundo Lima (2007) o GESPÚBLICA não é apenas um programa, é uma filosofia de gestão que tem a qualidade a sua essência e o seu foco. O objetivo do programa é orientar a aplicação de métodos de excelência em gestão, conduzir as instituições públicas a padrões elevados de desempenho e de qualidade em gestão no atendimento às necessidades do cidadão (SEFAZ, 2007 apud SILVA; FADULA, 2011) através de um modelo de gestão.

Para ajudar a orientar o poder público em seus esforços para melhorar a governança, foi criado um Modelo de Excelência em Gestão Pública, desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Conforme Ferreira (2009, p.7), “a aplicação de um Modelo de Excelência específico para a Gestão Pública visa considerar os princípios, conceitos e linguagem que caracterizam a natureza pública da organização e que impactam na sua gestão” (FERREIRA, 2009, p.7).

Difundido pelo GESPÚBLICA, o MEGP tornou-se um símbolo para as organizações públicas aprimorarem sua gestão. Esse modelo, conforme Ferreira (2009), deve se basear em fundamentos próprios da gestão de excelência contemporânea e regidos por princípios constitucionais próprios da natureza pública das organizações.

O MEGP possui oito dimensões, ilustradas na Figura 2, são elas: Governança, estratégia, público-alvo, interesse público, informação e conhecimento, pessoas, processos e resultado.

Figura 2 - Sistema de gestão pública



Fonte: Brasil, 2014, p. 20

As dimensões estão separadas por partes que representam Planejamento, Execução, Resultados, Informação e Conhecimento.

O bloco I é o Planejamento, constituído pela Governança, Estratégia e planos, Sociedade e Interesse público e Cidadania, essas partes movem a organização e lhe dão direcionalidade.

Segundo Brasil (2014), a Governança está relacionada com a capacidade e as condições internas ao governo, para exercer suas competências e alcance de seus objetivos. São os líderes na gestão pública que devem direcionar o órgão ou entidade para o cumprimento de suas obrigações legais. De acordo com o Modelo de Excelência (BRASIL, 2014, p. 22), os aspectos característicos da Governança são:

- a. a formação e a gestão de líderes;
- b. a estruturação do processo decisório de forma a favorecer a decisão célere, concertada e voltada para a geração de valor social;
- c. a prática institucional de monitoramento e avaliação sistemáticos de seu desempenho, com base em indicadores, com vistas ao contínuo reposicionamento do órgão ou entidade e atualização da estratégia, a fim de melhor atender às demandas e aos desafios internos e externos (BRASIL, 2014, p. 22).

A segunda dimensão, Estratégia de Planos (figura 2), trata da gestão por excelência que deve abranger processo formais de formulação e implementação de estratégias, para atender aos objetivos e metas de planos para as unidades internas. Brasil (2014) apresenta o que é necessário para obter a excelência no processo de definição e implementação da estratégia como: o alinhamento ao Plano Plurianual; o desdobramento da estratégia em planos específicos que atendam às outras dimensões do sistema de gestão pública; identificação de possíveis parcerias com agentes públicos e privados e potenciais conflitos de atuação; entre outros.

Público-alvo é a terceira dimensão tratada por BRASIL (2014), pertinente às práticas gerencias direcionadas ao órgão ou entidade com a sociedade, a imagem institucional, ou seja, o conhecimento que a sociedade tem do órgão ou entidade e a maneira como se relaciona com a sociedade e induz sua participação. De acordo com o MEGP (BRASIL, 2014), as práticas direcionadas são:

- “a. identificação e classificação dos públicos-alvo e de suas necessidades e expectativas;
- b. tratamento dessas necessidades e expectativas, inclusive no redesenho dos processos institucionais, para a geração de resultados mais efetivos;
- c. atendimento à Lei de Acesso à Informação;
- d. comunicação ao cidadão sobre os seus serviços e padrões de atendimento (Carta ao Cidadão);
- e. manutenção de canais de comunicação acessíveis e adequados aos perfis de seus públicos-alvo;
- f. gerenciamento da qualidade do atendimento ao público;
- g. tratamento das solicitações, reclamações e sugestões;
- h. fortalecimento das relações com a sociedade, inclusive por meio de instrumentos de pesquisa, ausculta e concertação” (BRASIL, 2014, p. 23).

Interesse Público e Cidadania é a quarta dimensão apresentada. Ela trata do interesse público e do controle social. As orientações apresentadas pelo MEGP (BRASIL, 2014,) envolve: identificação e avaliação dos principais aspectos sociais, econômicos e ambientais relacionados à atuação do órgão ou entidade; identificação da necessidade de atualização ou adequação da ordem constitucional; observância dos direitos alcançados por públicos específicos; entre outros.

O segundo bloco retratado é o da Execução e, é constituído pelas dimensões Pessoas e Processos. Esses elementos representam o centro prático da ação organizacional, por transformar os objetivos em resultados. Para Lima (2007), resultados são os efeitos do movimento interno de gestão, podendo ser imediatos e mediatos, internos e externos, fruto de boas práticas de gestão.

Pessoas é a quinta dimensão e tem o objetivo de capacitar e desenvolver os servidores, oferecendo um ambiente de trabalho seguro e que promova bem-estar, além de que pressupõe sistemas de trabalho estruturados, que para Brasil (2014) consideram as competências, os requisitos técnicos, tecnológicos e logísticos necessários para a execução dos processos institucionais, cumprindo as finalidades do órgão ou entidade.

A sexta dimensão é Processos que apresenta os processos finalísticos, que segundo o MEGP (BRASIL, 2014), é necessário investir e aperfeiçoar os seguintes processos: o atendimento ao público; a gestão de parcerias com entidades civis; a gestão financeira; a gestão de suprimentos; e, a gestão do patrimônio público.

O terceiro bloco, Resultados, representa o controle, ferramenta de monitoramento e avaliação de ações do governo, sendo assim, de nada adianta o investimento nas sete primeiras dimensões se esse investimento não gerar o resultado esperado para a sociedade, o mercado e o próprio setor público (BRASIL, 2014).

O quarto bloco, de Informação e conhecimento, representa a inteligência da organização. Ele possibilita corrigir, melhorar ou inovar suas práticas de gestão e, conseqüentemente, seu desempenho organizacional (BRASIL, 2014, p. 21).

Sendo assim, a busca pela excelência está relacionada a capacidade de estabelecer um estado desejado que dê coerência ao processo decisório e permita a organização antecipar novas necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade, na qual faz dos órgãos e entidades públicas organizações que aprendem. Lima (2007) retrata que essa é uma poderosa estratégia de elevação da qualidade da gestão pública, por ser uma forma segura de atingir e sustentar a excelência gerencial e o alto desempenho.

O modelo do GESPÚBLICA é uma ferramenta para ajudar o governante a tomar decisões, se respaldando em fatos e objetivos, facilitadas pelo conjunto de indicadores representados pelo desempenho das práticas de gestão adotadas. O programa tem o objetivo de contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos além de ser uma das mais arrojadas políticas públicas elaboradas para a gestão. Para Lima (2007, p.51) “o GESPÚBLICA é em síntese, um novo modelo de gestão, cujo propósito contribui para a qualidade dos serviços e para a geração de ganhos sociais”.

O programa já possui alguns anos de existência e tem sido orientado para melhoria da qualidade do sistema de gestão dos órgãos e entidades públicos. No entanto, uma reforma burocrática representa um marco para a administração pública brasileira e representa a implantação da administração pública burocrática no Brasil. Conforme Lima (2007), a excelência em gestão depende da capacidade dos gerentes e gerenciados trabalharem de maneira integrada e harmônica.

No Brasil, o histórico burocrático ao longo do tempo, prejudicou a prestação dos serviços públicos, o termo “burocracia” adquiriu uma conotação negativa, relacionada principalmente as “disfunções” da burocracia, relacionados aos exageros que provocam ineficiência do sistema. Segundo Queiroz (2014) a burocracia tem por objetivo a máxima eficiência da organização, sendo necessário decidir por meios eficientes para efetivação das metas desejadas, bem como aplicar o conhecimento científico para elaborar as regras que irão direcionar a conduta em direção da eficiência. Sendo assim, é necessário analisar como a desregulamentação e simplificação de processo por meio da desburocratização do Estado podem contribuir para avanços na relação entre Cidadão - Estado, a fim de contribuir para a agilidade da máquina pública tornando-a competitiva ao mercado globalizado.

## **6. Desburocratização do Setor Público**

A gestão pública brasileira começou a encontrar formas de ser eficiente sem perder a identidade. Segundo MPOG (2009), um processo de transformação para a organização pública deve ser baseado em princípios fundamentais, quais sejam: comprometimento, informação, transparência, aprendizagem e participação do cidadão, os quais têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Para transformar o comportamento do cidadão, tirá-lo de sua posição de inércia e torná-lo o "gestor" do Estado, é preciso incutir um senso de cidadania para que ele seja ativo e envolvido na mudança. A primeira tentativa para reformar a administração pública e deslocar o foco das reformas do Estado e de seus aparatos para o ambiente em que ocorre a relação entre



cidadão e Estado. Isso acontece com a instituição do Programa Nacional de Desburocratização, que é o GESPÚBLICA, (LIMA, 2007).

Ele tem trabalhado no sentido de reduzir a burocracia no Estado Brasileiro, sendo uma estratégia da administração pública para ganhos no âmbito social. Ele traz a proposta de mudança da natureza *tecnopolítica* da gestão pública, fazendo com que o modelo de gestão fosse repensado. Neste novo modelo a eficiência e a eficácia administrativa são parte de uma cadeia, onde o ponto final é a efetividade vinda dos ganhos sociais. Para Beltrão (2002) a desburocratização não pode ser confundida, portanto, com projetos de racionalização, que constituem proposições confinadas ao campo técnico, destinadas a aumentar a eficácia da administração pública. Desburocratizar implica modificar a própria estrutura do poder e forma pela qual ele é exercido.

A desburocratização busca a eliminação do excesso de burocracia, mediante a desregulamentação e a simplificação de procedimentos, tendo como objetivo a melhoria da relação Estado–cidadão por meio do resgate da credibilidade dos serviços prestados pelo Estado, reduzindo o tempo de ciclo dos processos, aumentando a agilidade no atendimento, reduzindo e otimizando os custos e redução da carga burocrática que incide sobre o setor competitivo. Conforme observado por Matias Pereira (2018), a criação do Programa Nacional de Desburocratização, no início da década de 1980, tinham como objetivos revitalizar e estimular as organizações do Estado, a descentralização da autoridade, a melhorar e simplificar os processos administrativos e a promoção da eficiência. As ações do programa inicialmente voltadas para combater à burocratização dos procedimentos, foram posteriormente orientadas para o desenvolvimento do Programa Nacional de Desestatização, e essas medidas tinham como propósito diminuir os excessos decorrentes da expansão da administração descentralizada (MATIAS PEREIRA, 2018).

As ações para a simplificação consistem na remoção dos empecilhos burocráticos de processos, procedimentos, rotinas ou atividades, que geram fluxos desnecessários na tramitação de documentos e que não agregam valor ao serviço prestado pelo Estado, e um exemplo de simplificação é o Projeto de Decreto da Carta de Serviços do Cidadão que propõe agilidade no atendimento do cidadão em reduzir ou eliminar procedimentos desnecessários ou supérfluos. A participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e avaliação da administração pública expressa um estilo de gestão que deve refletir a maturidade da democracia no Brasil (FERREIRA, 2009).

Esse tipo inflexão política também existe na administração pública gerencial, mas é menos acentuado, pois a ênfase pela busca de eficiência no relacionamento com os cidadãos e na entrega de serviços. Que segundo o MPOG (2009) o cidadão é visto como principal agente de mudança e participa efetivamente das melhorias dos serviços públicos oferecidos, cabendo ao poder público disponibilizar condições para a sociedade cobrar do Estado tais finalidades. Por isso, o programa também é apresentado como um instrumento nacional de cidadania para cumprir a missão de assegurar o bem-estar da sociedade.

## **7. Gestão da Qualidade**

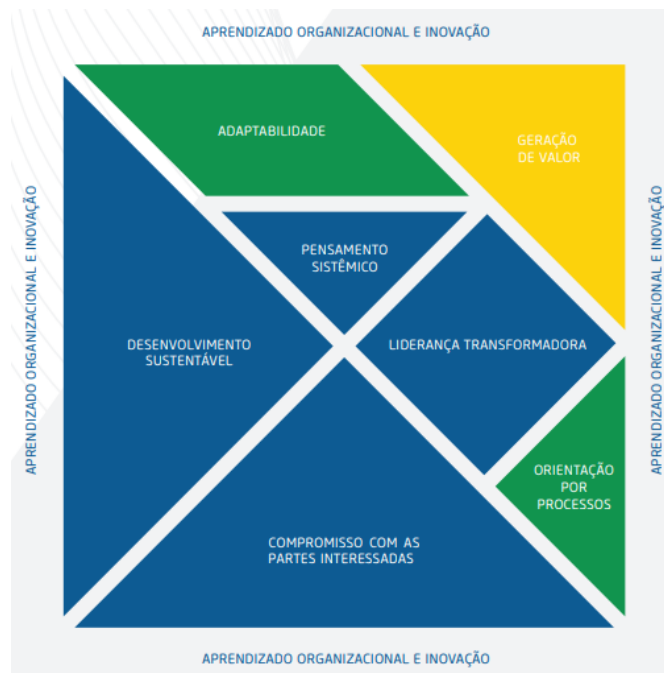
Tratando-se da prestação de serviços, a forma de avaliação da qualidade se dá no processo da prestação do serviço, ou seja, é necessário classificá-lo como bom ou ruim, e por meio da satisfação do cliente que utiliza o serviço é possível identificá-lo. De acordo com Moreira (2016) a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é um centro brasileiro de estudo, onde tem como objetivo o debate em relação ao conhecimento sobre a excelência em gestão.

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é uma instituição sem fins lucrativos e teve origem em 1991 fundada por 39 organizações privadas e públicas. Órgãos e entidades públicas que utilizam esse modelo tem por objetivo aumentar o conhecimento das práticas, resultados e perfil aos requisitos do MEGP, agregando assim, valor nas oportunidades e melhorias identificadas, desenvolva e inove os pontos fortes observados (FNQ, 2021).

A FNQ desenvolveu um Novo Modelo de Excelência da Gestão (MEG), “com o objetivo de auxiliar aqueles que buscam ampliar e atualizar seus conhecimentos na área de gestão organizacional, seja por meio de materiais ou de capacitação” (FQN,2016). Sendo assim, o MEG procura apoiar e estimular as organizações visando a evolução de sua gestão para que se tornem sustentáveis e gerem valor as partes interessadas, e alcancem um patamar de excelência.

O MEG é formatado em oito fundamentos da Gestão para Excelência que representam as etapas do ciclo PDCL (Plan, Do, Check, Learn) que podem ser associadas a cada Fundamento.

Figura 3- Diagrama Ciclo PDCL



Fonte: FQN, 2016

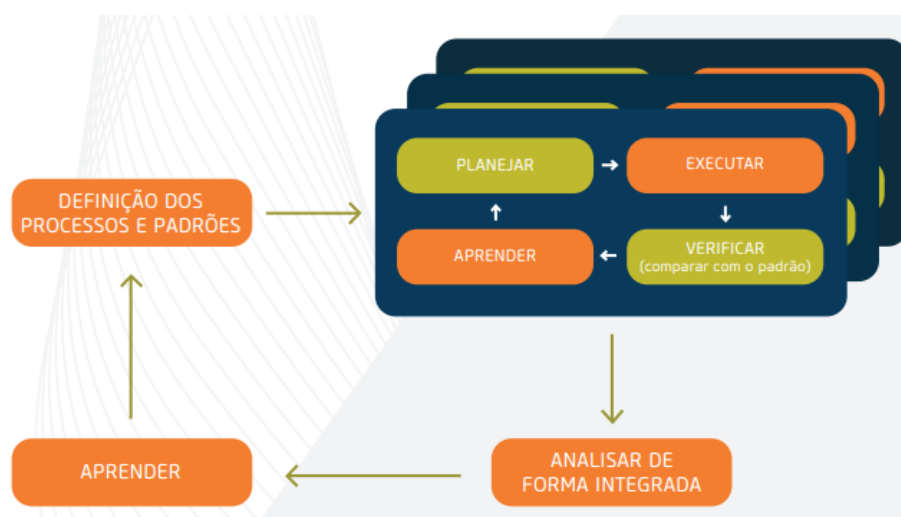
Segundo a FQN (2016), a figura simboliza um modelo de relacionamento entre a organização e seu ambiente organizacional e tecnológico, além do próprio ambiente externo. O diagrama do MEG apresenta uma mudança de mentalidade dos gestores, evidenciando que não é a organização que deve se adaptar ao modelo, mas sim, usá-lo como referência para o modelo de gestão da organização. Um programa de qualidade sempre virá beneficiar o melhor aproveitamento dos recursos com a redução dos desperdícios (KANAANE, FIEL FILHO E FERREIRA, 2010).

Sendo assim, a figura representa o pensamento sistêmico que busca compreender a relação de interdependência entre os diversos segmentos de uma organização, ou seja, envolve o alinhamento e a tomada de decisão. O compromisso com as partes interessadas se refere as suas inter-relações com as estratégias e processos, relação entre fornecedor e cliente. O aprendizado organizacional de inovação, busca alcançar o conhecimento através de reflexão, percepção, avaliação e compartilhamento de conhecimentos, desenvolvendo assim um ambiente favorável à criatividade. A adaptabilidade compreende a flexibilidade e a capacidade de mudança frente as novas demandas. A liderança transformadora se refere a atuação dos líderes de forma ética, comprometida com a excelência, mobilizando as pessoas em torno de valores, princípios e objetivos da organização, visando o desenvolvimento ininterrupto da cultura de excelência. O desenvolvimento Sustentável, visa o compromisso da organização em responder pelos impactos de suas decisões na sociedade e no meio ambiente, ou seja, viabilizar o desenvolvimento sustentável com a preservação dos recursos ambientais e culturais para as

futuras gerações. A orientação por Processos visa à busca pela eficiência e da eficácia nas atividades, agregando valor para a organização e seus interessados. E a geração de valor busca a obtenção de resultados consistentes que se tornam permanentes com o passar do tempo. Os processos têm finalidade de agregar valor para o cliente (KANAANE, FIEL FILHO E FERREIRA, 2010).

A base conceitual do MEG incorpora o Ciclo PDCL — do inglês: Plan (planejar), Do (realizar), Check (verificar), Learn (aprender). Os processos, definidos de acordo com o perfil da organização, são sistematicamente implementados e executados a partir de um planejamento e verificados quanto ao cumprimento dos objetivos estabelecidos, desencadeando decisões e ações, preventivas e corretivas, à luz dos cenários, em constante mutação (SILVA, 2017).

Figura 4 – Aprendizado Organizacional



Fonte: FQN, 2016

Plan ou Planejamento: Envolve atividades, processos de projetos, sistemas e resultados incluindo produtos, serviços, objetivos, metas, planos, padrões, ativos tangíveis e intangíveis e outros recursos, à luz dos cenários e tendências, internos e externos – estruturados conforme as necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas, respeitando os princípios éticos e os pilares da sustentabilidade. Segundo Lima (2007), o planejamento representa uma relação de forças do sistema de gestão, se comparado aos modelos tradicionais de gestão pública.

Do ou Realizar: realização de atividades ou processos para geração de valor para o cumprimento dos objetivos planejados, seja nos negócios com clientes, nos relacionamentos com fornecedores, no retorno econômico-financeiro aos controladores, na qualidade de vida profissional e pessoal da força de trabalho, ou também na responsabilidade socioambiental com

a sociedade e gerações futuras. Para Kanaane, Fiel Filho e Ferreira (2010), executar algo excelente significa pleno conhecimento do que se vai fazer.

Check ou Verificação: envolve atividades ou processos de medição ou avaliação de resultados e sistemas, ou seja, comparação com o planejado, incluindo produtos, serviços, indicadores de desempenho, objetivos, metas, planos, entre outros, conforme requisitos explícitos ou implícitos das diferentes partes interessadas, bem como referenciais comparativos. Sem eles a eficiência e eficácia não tem valor, são apenas evidência de esforço sem necessidade (LIMA, 2007).

Learn ou Aprendizado: envolve atividades ou processos de melhorias corretivas ou preventivas, para solução, respectivamente de problemas reais ou potenciais, incluindo inovações, aperfeiçoamento contínuo, rupturas de paradigmas, ou mesmo decisões de não interferência. A ação consiste em atuar na fase *plan* em razão dos resultados obtidos (KANAANE; FIEL FILHO; FERREIRA, 2010).

A busca constante pela excelência é o que promove a evolução das pessoas, a continuidade das organizações e a construção de uma sociedade mais engajada para um país ético, sustentável, respeitado e justo. Constantemente haverá mutações, desta forma as organizações precisam aprender a construir um novo caminho para o sucesso. “A gestão que busca a melhoria contínua deve estar comprometida com a evolução dos processos, incentivando o redesenho dos mesmos periodicamente” (KANAANE; FIEL FILHO; FERREIRA, 2010, p. 129).

É importante destacar que para essa concepção a administração pública deve adotar práticas em gestão com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões de desempenho e de excelência em gestão (MPOG, 2009). Mas esse modelo de excelência iniciou em 1998 com base nos critérios propostos pela Fundação Nacional da Qualidade que segundo Ferreira (2009), promoveu a aproximação com o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública e foi esse contato que permitiu adaptar essa metodologia para o setor público.

A qualidade de serviços é mais difícil de ser avaliada, pelo aspecto intangível do serviço, e por isso há a necessidade de se medir a qualidade do serviço. Segundo Heskett (1987), a satisfação dos empregados afeta a satisfação dos consumidores, ou seja, o nível de satisfação dos funcionários influencia o nível de satisfação dos consumidores.

Estudos realizados por Parasuraman (1985), revelaram que os consumidores avaliam a qualidade de serviços usando os seguintes critérios: tangibilidade, confiabilidade,

Expansividade, Competência, Cortesia, Credibilidade, Segurança, Acesso, Comunicação e Compreensão do Consumidor. E estas dimensões serviram de base para a construção da escala SERVQUAL, e os autores redefiniram a escala em cinco dimensões, e para Parasuraman (1988, p.23), estas dimensões podem ser definidas como:

- Tangibilidade: Facilidades físicas, equipamentos e aparência do pessoal, ou seja, refere-se aos aspectos tangíveis do serviço, que podem servir de indicadores de sua qualidade.
- Confiabilidade: Habilidade de desempenhar o serviço prometido de forma correta e confiável, ou seja, capacidade da empresa prestadora do serviço de executá-lo de forma confiável e preciso, conforme contratado.
- Responsividade: Disposição para ajudar consumidores e prover o serviço prontamente, sendo relacionado também à rapidez de resposta na correção de erros.
- Segurança: Conhecimento e atenção dos clientes e sua capacidade de inspirar confiança e confiança.
- Empatia: Atenção individualizada que a firma provê a seus clientes.

A escala SERVQUAL é uma das configurações mais utilizadas para realização do levantamento de informações acerca dos desejos e necessidades dos clientes, dado que utiliza a coleta de informações através de questionário com a fim de avaliar o grau de satisfação e expectativa dos clientes na prestação do serviço (PRASS et al. 2010, MORAIS, 2014). O nível de qualidade do sistema de gestão é calculado por meio de instrumentos objetivos de avaliação, em que a qualidade seja o caminho, a excelência, o destino e o desafio a sua manutenção.

O movimento de busca por mais qualidade no setor público com foco nos cidadãos foi, para Abrucio (2006), uma das “principais revoluções no modelo gerencial”, se baseavam no princípio de que o serviço público deve se orientar pelas necessidades dos públicos afetados e avaliar o seu desempenho junto aos usuários. Isso requeria:

“a) descentralizar competências para ampliar a autonomia e a flexibilidade da burocracia pública; b) incrementar a competição entre unidades do governo para o cidadão escolher o seu fornecedor; c) implantar relações contratuais entre unidades do governo e das que prestam serviços com os usuários. O último aspecto seria essencial ao permitir que os cidadãos controlassem e avaliassem a qualidade dos serviços no âmbito de um termo contratual em que o governo presta contas de seu desempenho” (ABRUCIO, 2006).

Segundo Lima (2007, p.4): “Uma gestão com qualidade é a capacidade para fazer, bem-feito, e em tempo oportuno, o que deve ser feito”. Três elementos importantes estão incluídos nesse conceito de gestão: qualidade, produtividade e missão. Fazer bem-feito (qualidade), fazer

a quantidade certa no tempo certo (produtividade) e fazer o que deve ser feito (missão), estes são os elementos que compõe uma missão institucional, desde que caminhem juntos.

A organização pública não pode somente cumprir sua missão institucional, ela deve ser organizada para que aquela atividade que ela exerça seja bem realizada, e a assim agregar valor ao trabalho de seus funcionários, ao Estado e ao cidadão. A capacidade de fazer bem-feito, vai além da competência técnica para cumprir a missão da organização, a capacidade pressupõe planejar, organizar, conduzir, coordenar e controlar, para que a simples capacidade de fazer bem-feito agregue valor ao que foi feito (LIMA,2007).

As divulgações e informações produzidas pelo setor público estão estabelecida desde a Constituição Federal de 1988, onde no art. n° 5, inciso XXXIII, é destacado que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvo aquelas, cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. Segundo Cruz (2003) uma gestão pública transparente vai além da divulgação dos instrumentos de transparência fiscal, mas entende-se a concretização do conceito de accountability, que possibilita que os cidadãos acompanhem e participem efetivamente dos atos da administração pública que causam impactos em toda a sociedade.

A accountability surge na concepção das Cartas como “garantia de transparência”, considerada essencial para a administração pública contemporânea em regimes democráticos. Se as organizações públicas devem identificar os meios de comunicação com os cidadãos, esse processo adquire uma dimensão política ao atender demandas da sociedade e fomentar ações de cobrança junto aos governos. É de fundamental importância a prestação de contas no contexto do serviço público (KANAANE; FIEL FILHO; FERREIRA, 2010).

O acesso as informações públicas pela população trazem um retorno positivo de participação qualificada na vida da cidade, que leva à promoção e proteção dos direitos humanos. Assim, de acordo com Gebram Neto (2007) a transparência na administração pública é uma obrigação imposta a todos administradores públicos, já que estes atuam em nome dos cidadãos e devem velar pela coisa pública com maior zelo que na administração privada.

Em 2009 no Brasil foi sancionada a Lei Complementar n° 131 (LTP) que visa exigir ao setor público que a transparência seja praticada, e estabelece que as informações sobre a execução orçamentária e financeira da União, Estados, Distrito Federal e dos Municípios, fossem disponibilizados em tempo real. Para Oliveira (2010) a expressão “tempo real” causa preocupação, pois alguns municípios questionam a possibilidade de não serem capazes de

cumprir essa determinação, contudo, para sanar com essa preocupação e questionamentos a LTP estabeleceu prazos para o cumprimento de suas determinações.

Também no Brasil, em 2011 foi sancionada a Lei n 12.527 (Lei de Acesso a Informação - LAI), com o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos à informações públicas no país, e deve ser cumprida por todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta

Para Santos (2001) informações precisas sobre o funcionamento da Administração Pública podem ajudar os órgão administrativos a desenvolverem suas políticas administrativas, diminuindo os custos de forma eficiente, com esse objetivo, a LAI estabelece alguns princípios básicos para uma melhor divulgação de dados e informações, tais como: princípio da publicidade máxima, o princípio da transparência ativa e a obrigação pública, o princípio da abertura de dados e o princípio da promoção de um governo aberto, sendo dentre estes, o princípio da criação de procedimentos que facilitem o acesso o mais importante.

Neste contexto, o Brasil passa a fazer parte das nações que transformam a cultura do segredo para a do acesso, com administrações públicas mais transparentes e com cidadãos mais conscientes de seus direitos e responsabilidades coletivas (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011). A omissão no dever de prestar contas viola o princípio fundamental da República, constitui ato de improbidade administrativa e crime de responsabilidade e faz nascer a presunção de desvio dos recursos (Acórdão TCU nº 1.928/2005).

## **8. Metodologia**

A presente pesquisa se desenvolveu no setor de cadastro de uma Universidade Federal, sendo o objetivo deste trabalho a elaboração de uma Carta de Serviços sobre as principais atividades realizadas pelo setor que faz parte da área de gestão de pessoas. Para alcançar esse objetivo a abordagem de pesquisa escolhida foi a qualitativa, pois ela se preocupa em obter dados descritivos com base na interação do pesquisador com seu objeto estudo.

Segundo Richardson (1999), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como uma tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou de comportamento.

Um ponto positivo da abordagem qualitativa, segundo Richardson (1999), é que outros pesquisadores, utilizando métodos semelhantes podem observar fatos idênticos já que existe uma relação muito próxima entre pesquisador e informante, o que possibilita informações detalhadas.



Este trabalho tem por objetivo identificar as principais competências do setor de cadastro de uma Universidade Federal e criar a Carta de Serviços para gerar transparência e melhoria do serviço público.

Para alcançar esse objetivo foi necessário seguir alguns procedimentos metodológicos. O método, segundo Richardson (1999), é o caminho ou a maneira para chegar a determinado fim ou objetivo e não se confunde com metodologia que são procedimentos e regras utilizadas por determinado método.

Sendo assim, o método para coleta de dados utilizados neste trabalho baseou-se na pesquisa bibliográfica, que para Fonseca (2002), é realizada a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, entre outros. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto.

Tabela 1 - Plano de desenvolvimento da pesquisa

| Objetivos   | Método  | Indicadores de atividades e Possíveis Resultados               |
|---|---|--|
| Identificar quais são as principais competências do setor de cadastro   | Pesquisa bibliográfica sobre as competências designadas ao setor de cadastro  | Apresentação das competências/atividades realizadas pelo setor |
| Identificar a carta de serviços como instrumento de transparência pública   | Análise bibliográfica referente às atribuições do setor de cadastro de forma a identificar a importância dos serviços prestados | ---  |
| Criar Carta de Serviços sobre a prestação de serviços realizados pelo setor de cadastro de uma instituição federal. | Desenvolvimento da Carta através da análise de estudo desenvolvida durante a monografia.  | Disponibilização da Carta de Serviços desenvolvida.            |

Fonte: Elaboração própria, 2022.

O Método para coleta de dados utilizados baseou-se na pesquisa documental, com o objetivo de registrar e sistematizar os dados e informações coletados, para uma devida análise por parte do pesquisador.

A coleta de dados foi feita nos documentos do setor de cadastro da Universidade Federal em estudo, e explora suas informações principais com o objetivo de traduzi-las na pesquisa. Foi feita intervenção junto aos documentos institucionais, disponíveis em seu portal digital e verificou-se também a disponibilização do Manual de Normas de Pessoal das Instituições Federais de Ensino que contém todas as informações e normas necessárias que regem o serviço prestado pelo setor de cadastro em estudo.

Desta forma o setor de cadastro de uma Pró-Reitoria é responsável por realizar e contribuir para a socialização de informações organizacionais, integrando os servidores ao seu conjunto e ao seu sistema, em busca da eficiência e eficácia do setor, definindo procedimentos e fluxos para suas atividades principais. Sendo assim, realiza suas funções, considerando os princípios institucionais, realizando cada processo com base na lei, sendo cada atividade realizada de forma ordenada e organizada, a fim de que todas as informações estejam corretas cumprindo sua atividade fim.

## **9. Análise de dados**

O levantamento dos dados informados na carta de serviços do setor de cadastro da Universidade Federal em estudo foi feito com base na legislação vigente que trata sobre a prestação dos serviços públicos realizados dentro do setor, além de documentos disponibilizados pelo setor e informações disponíveis no site da PROGEPE.

As informações contidas na carta de serviços foram organizadas de forma clara, e separadas por serviços prestados, contendo a explicação sobre o serviço ofertado, o meio de acesso à demais informações que o servidor pode entrar em contato para utilizar determinado serviço e a fundamentação legal de cada um. Desta forma se tem um padrão de atendimento, com informação de fácil acesso, de forma rápida e prática, otimizando o tempo tanto do servidor que precisa do serviço ofertado, quanto do setor de cadastro.

## **10. Resultados**

Foi criada uma carta de serviços informando sobre os serviços prestados pelo setor de cadastro que pode ser verificado no Anexo I, o setor de cadastro realiza as seguintes atividades:

- **Admissão de servidores do quadro permanente – inclusão e registro nos sistemas:** cadastro e atualização de dados pessoais e funcionais de servidores ativos, professores contratados, estagiários e residentes nos sistemas oficiais.
- **Atualização de dependentes:** ser servidor ativo, professor contratado, estagiário ou residente e possuir demanda de atualização de dados pessoais ou funcionais.

- **Emissão de Boletim de Pessoal:** O Boletim de Gestão de Pessoas integra o módulo Publicação do Sistema de Gestão de Pessoas – Sigepe, e visa à centralização das atividades referentes à publicação de atos administrativos de gestão de pessoal, com o intuito de simplificá-las e padronizá-las, bem como à promoção de transparência dos atos de pessoal da administração pública direta, dos ex-Territórios, das autarquias e das fundações públicas (órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC).
- **Registro e atualização de designações e nomeações de ocupantes de funções comissionadas, nos sistemas oficiais:** o servidor pode ser designado e nomeado dentro da universidade, podendo ser com funções CD, FG, FUC e sem função. O serviço somente é realizado por períodos autorizados, obedecendo um cronograma mensal.
- **Emissão de Certidões de Tempo de Contribuição:** documento emitido pela instituição para registrar o tempo de contribuição dos ex-servidpres para outros órgãos governamentais, bem como a previdência social no caso de futura aposentadoria pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS).
- **Vacância, Redistribuição e Cessão:** a exoneração do cargo efetivo é uma forma de vacância, podendo ocorrer através da solicitação do servidor, ou pode ocorrer através da exoneração de ofício, que quando não é satisfeita às condições do estágio probatório. A redistribuição ocorre quando o servidor é transferido para outra Universidade Federal mantendo o cargo da instituição de origem. E a cessão/requisição é quando um servidor é requisitado em outro órgão para ocupar função gratificada.
- **Cadastro de substituições (docente):** Contratação por tempo determinado, para desempenhar funções e responsabilidades institucionais; Contratação de pessoal temporário, para suprir demanda decorrente da expansão das instituições federais de ensino superior.
- **Registro de progressões e promoções funcionais:** transição de um nível para outro, imediatamente superior, dentro de uma mesma classe; mudança de nível de capacitação, no mesmo cargo e nível de classificação, decorrente da obtenção pelo servidor de certificação em Programa de capacitação, realizado após o seu ingresso na instituição e compatível com o cargo ocupado, com o ambiente organizacional e com a exigência de carga horária mínima no prazo de 18 (dezoito) meses, nos termos da Lei; mudança salarial feita a cada 18 (dezoito) meses de efetivo exercício, desde que o servidor apresente um conjunto de resultados no programa de avaliação de desempenho,

observado o respectivo nível de capacitação; transição para o nível inicial de grau superior, exceto a de Professor Titular, da carreira de Magistério.

- **Solicitação de substituições (técnico administrativo):** período em que o servidor permanece no exercício de função de direção, chefia ou assessoramento, em decorrência de afastamento do titular;
- **Incentivo à qualificação:** Vantagem concedida ao servidor que possuir escolaridade superior ao requisito de ingresso exigido para o cargo ocupado.
- **Concessões:** Ausência remunerada do servidor por: - Doação de sangue: 1 dia; - Alistamento como eleitor: 2 dias; - Casamento: 8 dias consecutivos contados da data do casamento; - Falecimento de pessoa da família: 8 dias consecutivos contados da data do óbito.
- **Licença gestante e paternidade:** licença gestante - concedido à servidora gestante, sem prejuízo da remuneração, podendo haver prorrogação de 60 dias mediante solicitação da servidora; licença paternidade - afastamento remunerado concedido ao servidor por nascimento de filho ou adoção de criança, podendo haver 15 dias de prorrogação mediante solicitação do servidor.
- **Solicitação de férias:** Descanso remunerado cuja duração prevista em lei.

## 11. Conclusão

O presente trabalho teve como objetivo identificar as principais competências realizadas no setor de cadastro de uma Universidade Federal e criar uma carta de serviços sobre as competências do setor, dado que o setor não possui uma carta de serviços para divulgação. Esta carta foi entregue a coordenadora do setor de cadastro da Universidade em estudo, na qual fica a critério da administração divulgá-la aos servidores.

Neste sentido, foram apresentados no decorrer da pesquisa informações apontando a relevância de conhecer a eficiência da administração pública e do serviço público, para a ocorrência de um trabalho eficaz dentro do setor estudado. A proposta da criação da carta de serviços públicos do setor de cadastro de uma Universidade Federal tende a proporcionar estratégias administrativas para a desburocratização do serviço público, com o objetivo de demonstrar transparência e melhorar a qualidade do trabalho oferecido pelo setor, além de facilitar aos servidores da Universidade o acesso aos serviços prestados pelo setor de cadastro.

A carta de serviços públicos, tem a base do GESPÚBLICA, no processo de implantação gerando mecanismos para melhor comunicação com o cidadão. A prestação do serviço público

pelos servidores públicos, associados a implantação da carta de serviços, produz um serviço eficiente, dentro do modelo administrativo proposto.

A criação da carta de serviços do setor de cadastro de uma Universidade Federal trará melhorias sobre os padrões de qualidade do atendimento, resultando no processo de desburocratização possibilitando melhorias aos servidores das Unidades Federais de ensino, facilitando o acesso as informações necessárias em relação a algum serviço a ser utilizado prestado pelo setor de cadastro.

Por fim, sugere-se que sejam desenvolvidos estudos futuros que possam aumentar o grau de entendimento acerca da utilização da carta de serviços, e que haja evolução acerca dos resultados positivos para o setor de cadastro onde foi realizado o estudo. Sendo assim é possível concluir que os elementos da pesquisa evidenciaram a existência de aspectos relevantes capazes de proporcionar melhorias na prestação de serviços, através da desburocratização na administração pública, contemplando a formulação e execução da carta de serviços prestado pelo setor de cadastro.

## 12. Referências

- ABRUCIO, F.L. Os avanços e os dilemas do modelo pós-burocrático: a reforma da administração pública à luz da experiência internacional recente. In: Reforma do Estado e administração pública gerencial. 7ª ed. BRESSER PEREIRA, L. C. e SPINK, P.K. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, Cap. 7, pp. 173-199.
- BATISTA, Fábio Ferreira. Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira Como implementar a Gestão do Conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Ipea, 2012.
- BELTRÃO, Hélio. **Descentralização e liberdade**. 3º ed. - Brasília: Editora Universidade de Brasília/ Instituto Hélio Beltrão, 2002.
- BRASIL. DECRETO Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.
- \_\_\_\_\_. DECRETO Nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.
- \_\_\_\_\_. LEI N°- 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- \_\_\_\_\_. LEI 12.527/2011 (LEI ORDINÁRIA) Lei de acesso das informações públicas.
- \_\_\_\_\_. Ministério do planejamento, orçamento e gestão. Programa nacional de gestão pública e desburocratização – GESPÚBLICA – PQGF. Instrumento para avaliação da gestão pública – Ciclo 2008/2009. Brasília: MP/SEGES, 2008.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA, Modelo de Excelência em Gestão Pública. Brasília, DF: MP, SEGEP, 2014. Versão 1/2014.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão 1/2009.
- CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Acesso a informação pública: uma introdução a lei n\* 12.527, de 11 de novembro de 2011.
- CRUZ, F. et al. Comentários a Lei 4.320. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- DASSO JR, Aragon Érico. **Carta de Serviços ao Cidadão: uma análise da experiência das Agências Reguladoras Nacionais**. In: VII Congresso CONSAD de Gestão Pública. Brasília, 2014.
- DI PIETRO, Maria sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 26. Ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- FERREIRA, André Ribeiro. **Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação**. In: Congreso Internacional del Clad sobre la reforma del estado y de la administración pública, 14., 2009, Salvador. Brasília: 2009. p. 1 - 23
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- FQN; MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO - 21ª EDIÇÃO - GUIA DE REFERÊNCIA DA GESTÃO PARA EXCELÊNCIA, 2016.
- GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de projetos de pesquisa científica**. São Paulo: Avercamp, 2003.

GUIA DE REFERÊNCIA DA GESTÃO PARA EXCELÊNCIA DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. 21. ed. São Paulo: FNQ, 2016.

HESKETT, J. L. Lessons in the Service Sector. Harvard Business Review, n.MarApr, p.1 18-126.1987.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **A Excelência em Gestão Pública: A Trajetória e a Estratégia do GESPÚBLICA**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

LIMA, Jandmara De Oliveira, e Anielson Barbosa Da Silva. “DETERMINANTES DO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS COLETIVAS NA GESTÃO DE PESSOAS”. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, vol. 16, nº 5, outubro de 2015, p. 41–67.

LOURENÇO, Nivaldo Vieira. **Administração pública: modelos, conceitos, reformas e avanços para uma nova gestão**. Curitiba: Intersaberes, 2016.

MATIAS PEREIRA, José. **Administração pública: foco nas instituições e ações governamentais** / José Matias-Pereira. – 5. ed. rev. e atual. – São Paulo: Atlas, 2018.

\_\_\_\_\_. **Governança no setor público**/ José Matias-Pereira. São Paulo: Atlas, 2010.

MORAES, A. de. **DIREITO CONSTITUCIONAL**. 23.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MORAIS, Suelyn Fabiana Aciole. ESTUDO DA INTEGRAÇÃO DO QFD COM SERVQUAL EM HOSPITAIS PRIVADOS DO RECIFE. Recife: UFPE, 2014. 103 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

OLIVEIRA, S. E. **O impacto da LC Nº 131/2009 – Lei de Transparência Pública – nos municípios cearenses com mais de cem mil habitantes**. Faculdade São Lourenço Filho. Fortaleza, 2010.

OLIVEIRA, G. J. **Modelos teóricos de administração pública**. Curitiba: IESDE, 2013.

PARASURAMAN, A., Beny, L. et al. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, vA9, nA (Fall), pAI-50. 1985a.

PARASURAMAN, A., Beny, L. et al. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, vA9, n.Spring. 1985b.

PARASURAMAN, A., Beny, L. et al. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, v.64, n.Spring, p.12-40. 1988.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução a gestão pública**/ Clezio Saldanha dos Santos – 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

SANTOS, A. L. et al. Avaliação de desempenho da ação governamental no Brasil: Problemas e Perspectiva. XV Concurso de Ensayos del CLAD “Control y Evaluación del Desempeño Gubernamental”. Caracas, 2001.

SILVA, L. P.; FADULA, É. M. C. A Percepção dos Gestores Públicos estaduais sobre o seu papel na implantação de novos padrões de eficiência na Gestão Pública: O GESPÚBLICA. *Administração Pública e Gestão Social – APGS*. 2011.

SILVA, Jairo Martins da. **O Modelo de Excelência da FNQ: evoluindo frente a cenários imprevisíveis de mudanças exponenciais**. O Livro ABQ da Qualidade no Brasil, 2021.

STOECKL, Karl; STOECKL, Bianca Petermann. Qualidade de atendimento no serviço público: uma análise da divulgação e implantação da carta de serviços ao cidadão nas universidades federais. *Revista Práticas em Gestão Pública Universitária*, ano 1, v.1, n.1, nov.2016-maio2017.



### **13. Anexo 1 – Apresentação da Carta de Serviços**



# Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas


## PROGEPE

---

### Setor de cadastro

**Luana Souza**

2022



# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. ADMISSÃO DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE– INCLUSÃO E REGISTRO NOS SISTEMAS</b>                                  | <b>4</b>  |
| <b>3. ATUALIZAÇÃO DE DEPENDENTES</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4. EMISSÃO DE BOLETIM DE PESSOAL</b>  | <b>6</b>  |
| <b>5. REGISTRO E ATUALIZAÇÃO DE DESIGNAÇÕES E NOMEAÇÕES DE OCUPANTES DE FUNÇÕES COMISSIONADAS, NOS SISTEMAS OFICIAIS</b> | <b>7</b>  |
| <b>6. EMISSÃO DE CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>   | <b>8</b>  |
| <b>7. VACÂNCIA, REDISTRIBUIÇÃO E CESSÃO</b>  | <b>9</b>  |
| <b>8. CADASTRO DE SUBSTITUIÇÕES (DOCENTE)</b>  | <b>10</b> |
| <b>9. REGISTRO DE PROGRESSÕES E PROMOÇÕES FUNCIONAIS</b>   | <b>11</b> |
| <b>10. SOLICITAÇÃO DE SUBSTITUIÇÕES (TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS)</b>   | <b>12</b> |
| <b>11. INCENTIVO À QUALIFICAÇÃO</b>  | <b>13</b> |
| <b>12. CONCESSÕES</b>  | <b>14</b> |
| <b>13. LICENÇA GESTANTE E PATERNIDADE</b>  | <b>15</b> |
| <b>14. SOLICITAÇÃO DE FÉRIAS</b>   | <b>16</b> |
| <b>15. REFERÊNCIAS</b>   | <b>17</b> |

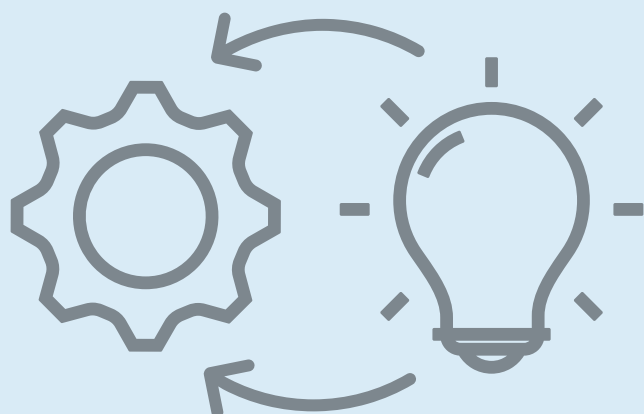
## INTRODUÇÃO

A administração pública pode ser entendida como um conjunto de órgãos responsáveis pela gestão dos interesses e necessidades da sociedade perante o Estado, ou seja, todo o aparato estatal utilizado para desenvolver e administrar serviços, bens e serviços.

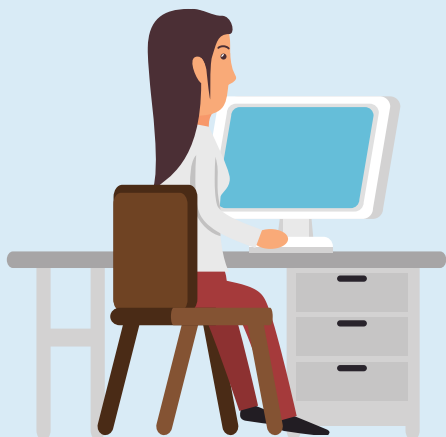
O serviço público é intensivo em conhecimento, produzido e mobilizado por pessoas, que por meio de seu trabalho criam valor ao traduzir seu conhecimento em ação e isso em resultados para a sociedade. O ser humano é, portanto, um fator importante na produção de bens e serviços públicos e, portanto, tem valor público.

O Setor de Cadastro de uma Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas de uma Universidade Federal é responsável por realizar e contribuir para a socialização de informações organizacionais, integrando os servidores ao seu conjunto e ao seu sistema, em busca da eficiência e eficácia do setor, definindo procedimentos e fluxos para suas atividades principais.

A carta de Serviços foi criada com o objetivo de facilitar o acesso a informações dos serviços prestados pela PROGEPE aos servidores dentro da Universidade Federal de Lavras, contribuindo com o desenvolvimento do Setor de Cadastro.



## ADMISSÃO DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE – INCLUSÃO E REGISTRO NOS SISTEMAS



É o cadastro de dados pessoais e funcionais de servidores ativos, professores contratados, estagiários e residentes nos sistemas oficiais.

Somente são realizados o cadastro de candidatos aprovados dentro do número de vagas oferecidas no concurso e candidatos classificados para as vagas remanescentes que surgirem no período de vigência do respectivo edital, além de prévia habilitação em concurso público de provas ou de provas e títulos.

Primeiramente é realizado o cadastro no sistema de gestão de pessoas do Governo Federal (SIAPE), após é feito a inclusão no sistema próprio da Universidade (SIGRH). Somente é possível realizar a inclusão nos sistemas servidores ativos, professores contratados, estagiários e residentes. O serviço somente é realizado por períodos autorizados, obedecendo um cronograma mensal.

### Documentação necessária:

Processo de Admissão (contendo Edital, Classificação e Homologação do resultado final publicados no D.O.U);  
Portaria de Nomeação Publicada no D.O.U;  
Lista de Documentos, disponível em:  
<https://progepe.ufla.br/index.php/novos-servidores?view=default>



### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de acesso à Informação.

Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a LAI.

### Formas de contatos:

Setor de Cadastro

e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)

Telefone: (35) 3829-1137/5288



## ATUALIZAÇÃO DE DEPENDENTES

Ser servidor ativo, professor contratado, estagiário ou residente e possuir demanda de atualização de dados pessoais ou funcionais.

Cada servidor de uma Universidade Federal, pode fazer a inclusão em seu cadastro os dependentes que possui, seja de filhos menores de 18 anos ou dependente econômico com idade superior a 60 anos.

O dependente financeiro designado pelo ativo ou inativo, possui o direito de permanecer dependente para fins de pensão civil e de imposto de renda, desde que possua idade superior a 60 anos e comprove dependência econômica do servidor.

O servidor também pode nomear e registrar uma pessoa sustentada por ele que poderá ser constituída beneficiária de pensão civil, em caso de seu falecimento.

O serviço somente é realizado por períodos autorizados, obedecendo um cronograma mensal.

**Documentação necessária:**

Preencher formulário de acordo com a demanda;

Formulário disponível em:

<https://progepe.ufla.br/index.php/formularios>



### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

Lei Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, Institui o Código Civil.

DOU 11/01/02, Diário Oficial da União.

**Formas de contatos**

Setor de Cadastro

e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)

Telefone: (35) 3829-1137/5288

## EMISSÃO DE BOLETIM DE PESSOAL

O Boletim de Gestão de Pessoas integra o módulo Publicação do Sistema de Gestão de Pessoas – Sigepe.

E tem o objetivo da centralização das atividades referentes à publicação de atos administrativos de gestão de pessoal, com o intuito de simplificá-las e padronizá-las, bem como à promoção de transparência dos atos de pessoal da administração pública direta



Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Decreto nº 10.715, de 8 de junho de 2021, Institui os Sistemas Estruturantes de Gestão de Pessoal da Administração Pública Federal.

Lei Nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

Portaria IN/SG/PR nº 9, de 4 de fevereiro de 2021, Dispõe sobre publicação de atos no Diário Oficial da União.



### Formas de contatos

Setor de Cadastro

e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)

Telefone: (35) 3829-1137/5288

## REGISTRO E ATUALIZAÇÃO DE DESIGNAÇÕES E NOMEAÇÕES DE OCUPANTES DE FUNÇÕES COMISSIONADAS, NOS SISTEMAS OFICIAIS



O servidor pode ser designado e nomeado dentro da universidade, podendo ser com funções CD, FG e FUC e sem função.

No caso de Função Gratificada, o servidor exerce uma função de confiança de chefia na Instituição. Para exercer o cargo é necessário que o servidor seja de mesma carreira, e possua experiência administrativa à área de atribuição da função.

### Documentação necessária:

Portaria publicada no D.O.U. que informe a designação/nomeação ou dispensa/exoneração de cargo, código de função, unidade de exercício e nome do servidor

### Informações disponíveis em:

<https://progepe.ufla.br>

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

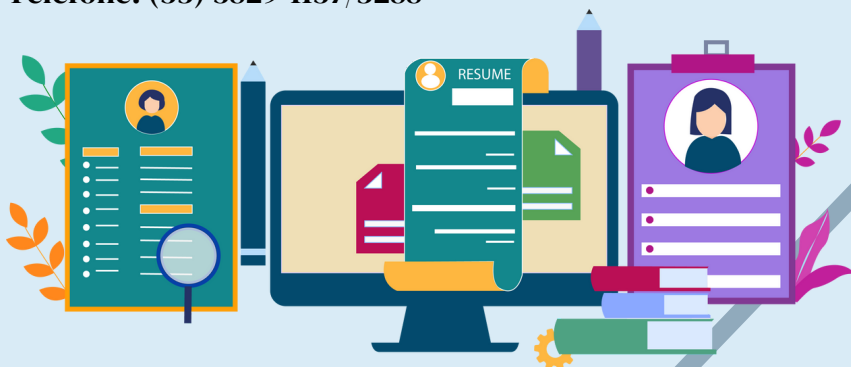
Lei Nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012, dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal;

### Formas de contatos

Setor de Cadastro

e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)

Telefone: (35) 3829-1137/5288

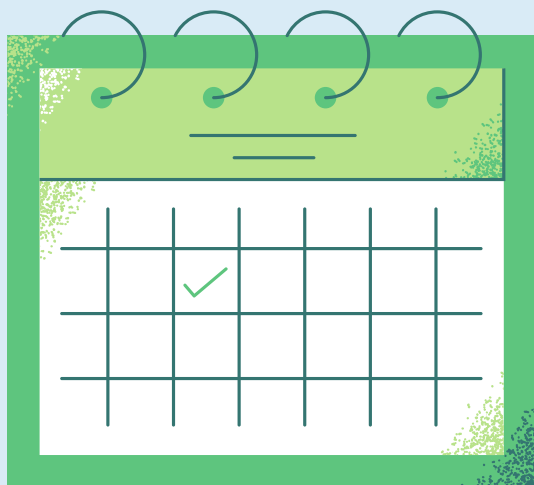




## EMISSÃO DE CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

Documento emitido pela Instituição para averbação do tempo de contribuição do(a) ex-servidor(a), junto a outros órgãos públicos bem como a previdência social no caso de futura aposentadoria pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS).

Para conseguir emitir a certidão é necessário que o servidor tenha mantido vínculo formal mediante o recolhimento de contribuição previdenciária.



Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.



Formas de contatos  
Setor de Cadastro  
e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)  
Telefone: (35) 3829-1137/5288

## VACÂNCIA, REDISTRIBUIÇÃO E CESSÃO

A exoneração de cargo efetivo é uma forma de vacância e pode ocorrer através da solicitação do servidor que expressa sua vontade em deixar o cargo, ou pode ocorrer através da exoneração de ofício, que quando não é satisfeitas às condições do estágio probatório ou quando o servidor não entrar em exercício no prazo estabelecido.

Já a Redistribuição ocorre quando o servidor é transferido para outra Universidade Federal, mantendo o mesmo cargo da Instituição de origem. E pode ocorrer quando há interesse da administração, ou aprovação do órgão Central de Sistema de Pessoal Civil (SIPEC).

Cessão/Requisição é quando um servidor é cedido/requisitado em outro órgão para ocupar função gratificada.

Há também a Colaboração técnica, quando existe um convênio entre as instituições e um servidor irá atuar em uma instituição sem perder o vínculo com a instituição de origem.

O serviço somente é realizado por períodos autorizados, obedecendo um cronograma mensal.

Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>



### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

DECRETO Nº 9.739, de 28 de março de 2019, Estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - SIORG.

Formas de contatos  
Setor de Cadastro  
e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)  
Telefone: (35) 3829-1137/5288

## CADASTRO DE SUBSTITUIÇÕES (DOCENTE)

As substituições de professores efetivos dentro da Universidade Federal podem ocorrer de duas formas:

**Professor Substituto:** É quando há a necessidade da contratação por tempo determinado conforme definido em legislação.

**Professor Visitante:** É quando há a necessidade da contratação de professor titular para desenvolver projetos de excelência no ensino de pós-graduação e pesquisa.

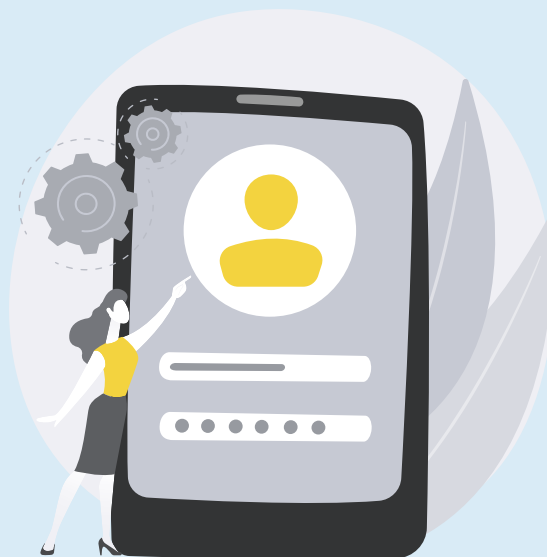
Ambas as situações dependem de processo seletivo.

Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>

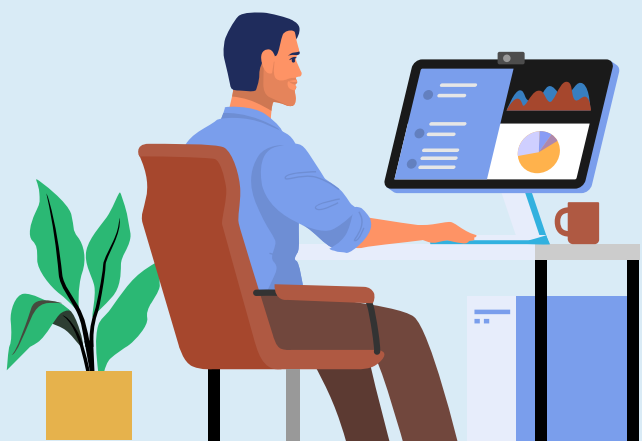
### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

Lei Nº 8.745, de 09 de dezembro de 1993, Dispõe sobre a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público, nos termos do inciso IX do art. 37 da Constituição Federal, e dá outras providências.



Formas de contatos  
Setor de Cadastro  
e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)  
Telefone: (35) 3829-1137/5288



## REGISTRO DE PROGRESSÕES E PROMOÇÕES FUNCIONAIS

As progressões ou promoções funcionais podem ser tanto para docentes quanto para técnicos administrativos.

### Docentes:

A progressão docente de magistério superior é a mudança de um nível para outro dentro de uma mesma classe; ou é a mudança para o nível inicial de classe superior, podendo ser através de Progressão Automática com a obtenção da titulação exigida, ou através da Progressão por avaliação de desempenho acadêmico nos termos de resolução específica da instituição

### Técnicos Administrativos:

A progressão por capacitação profissional de técnico administrativo é a mudança de nível de capacitação, decorrente da certificação do servidor em Programa de Capacitação realizado após seu ingresso da instituição.

A progressão por mérito profissional de técnico administrativo é quando após 18 meses de exercício há mudança para o padrão de vencimento imediatamente subsequente, desde que o servidor apresente resultado fixado em programa de avaliação de desempenho, observado o respectivo nível de capacitação.



Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

Lei Nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências.

### Formas de contatos

Setor de Cadastro

e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)

Telefone: (35) 3829-1137/5288

## SOLICITAÇÃO DE SUBSTITUIÇÕES (TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS)



A substituição de servidores do corpo Técnico se dá quando é necessário o afastamento do titular do cargo. Essa situação ocorre em cargos de chefias e de direção e são previstas de acordo com a legislação vigente.

**Documentação necessária:**

**Formulário para concessão de progressão;**

**Portaria de concessão;**

**Formulário disponível em:**

**<https://progepe.ufla.br/index.php/formularios>**

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

**DECRETO Nº 8.851, de 20 de setembro de 2016,** Dispõe sobre a substituição de Ministros de Estado, do Advogado-Geral da União e do Presidente do Banco Central do Brasil.

**Lei Nº 9.527, de 10 de dezembro de 1997,** Altera dispositivos das Leis nºs 8.112, de 11 de dezembro de 1990, 8.460, de 17 de setembro de 1992, e 2.180, de 5 de fevereiro de 1954, e dá outras providências.

**Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990,** Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

O serviço somente é realizado por períodos autorizados, obedecendo um cronograma mensal.



**Formas de contatos**

**Setor de Cadastro**

**e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)**

**Telefone: (35) 3829-1137/5288**

## INCENTIVO À QUALIFICAÇÃO



**Benefício concedido ao servidor que possuir escolaridade superior ao requisito de ingresso exigido para o cargo ocupado.**

**Para obter este benefício deverá:**

- 1. Ser optante pela Lei nº 11.091/05.**
- 2. Ter sido nomeado sob a égide da Lei nº 11.091/05.**
- 3. Possuir certificado de conclusão de curso de educação formal superior ao requisito de ingresso estabelecido na Lei nº 11.091/05 para o cargo que ocupa.**

**Documentação necessária:**

**Diploma equivalente à titulação;**

**Portaria de concessão de incentivo a qualificação;**

**Formulário para concessão de incentivo à qualificação;**

**Formulário disponível em:**

**<https://progepe.ufla.br/index.php/formularios>**



**FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:**

**Lei Nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências.**

**Lei Nº 11.784, de 22 de setembro de 2008, dispõe sobre o Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, de que trata a Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005.**

**Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.**



**Formas de contatos**

**Setor de Cadastro**

**e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)**

**Telefone: (35) 3829-1137/5288**

## CONCESSÕES

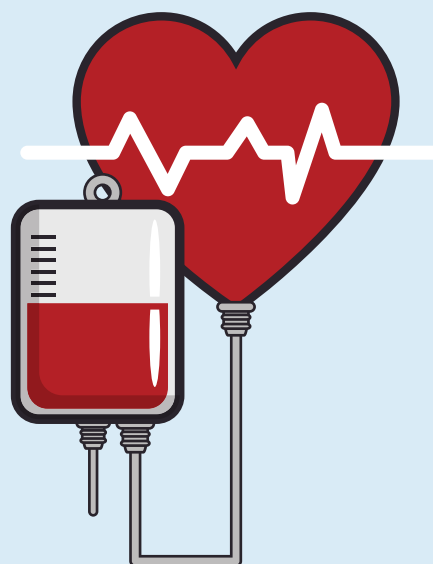


A concessão significa a Ausência remunerada do servidor, podendo citar quatro situações:

1. Doação de sangue: 1 dia
2. Casamento: 8 dias consecutivos contados da data do casamento
3. Falecimento de pessoa da família: 8 dias consecutivos contados da data do óbito
4. Alistamento como eleitor: 2 dias

Para obter o direito a concessão o servidor deve apresentar os documentos comprobatórios, como a certidão de casamento, atestado de comparecimento da unidade de saúde, certidão de óbito do familiar e documento do alistamento eleitoral.

Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>



### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

### Formas de contatos

Setor de Cadastro

e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)

Telefone: (35) 3829-1137/5288



## LICENÇA GESTANTE E PATERNIDADE

A licença gestante é o afastamento concedido a servidora grávida, sem prejuízo de sua remuneração. Para obter esse direito ela deve estar no nono mês de gestação ao a partir do nascimento da criança.

Podendo haver prorrogação por 60 dias mediante solicitação da servidora

A licença paternidade é o afastamento do servidor, sem prejuízo de sua remuneração, por motivos de adoção de criança ou nascimento do filho.

Podendo haver prorrogação de 15 dias mediante solicitação do servidor, porém deve ser feita até 2 dias úteis após o nascimento da criança.

Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>



### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

DECRETO Nº 6.690, de 11 de dezembro de 2008, institui o Programa de Prorrogação da Licença à Gestante e à Adotante, estabelece os critérios de adesão ao Programa e dá outras providências.

Formas de contatos  
 Setor de Cadastro  
 e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)  
 Telefone: (35) 3829-1137/5288



## SOLICITAÇÃO DE FÉRIAS



Descanso concedido ao servidor, na qual a duração é prevista em lei.

Para ter direito é necessário ter 12 meses de efetivo exercício para o primeiro período aquisitivo de férias. Sendo exceção ao servidor que Opera com Raios X, Substâncias Radioativas ou Ionizantes, cuja exigência será de 6 (seis) meses de exercício de atividade profissional.

Deve-se sempre observar o cronograma mensal da folha de pagamentos e os prazos informados mensalmente pela PROGEPE.

Informações disponíveis em:  
<https://progepe.ufla.br>

### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei Nº 11.784, de 22 de setembro de 2008, dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL, de 1988.



Formas de contatos  
Setor de Cadastro  
e-mail: [cadastro.prgdp@ufla.br](mailto:cadastro.prgdp@ufla.br)  
Telefone: (35) 3829-1137/5288

## REFERÊNCIAS

**BRASIL. CONSTITUIÇÃO FEDERAL, DE 1988.**

..... **. DECRETO 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012, REGULAMENTA A LAI.**

..... **. DECRETO Nº 10.715, DE 8 DE JUNHO DE 2021.**

..... **. DECRETO Nº 9.739, DE 28 DE MARÇO DE 2019.**

..... **. DECRETO Nº 8.851, DE 20 DE SETEMBRO DE 2016.**

..... **. DECRETO Nº 6.690, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2008.**

..... **. LEI Nº 9.527, DE 10 DE DEZEMBRO DE 1997.**

..... **. LEI Nº 11.784, DE 22 DE SETEMBRO DE 2008.**

..... **. LEI Nº 11.091, DE 12 DE JANEIRO DE 2005.**

..... **. LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990.**

..... **. LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002, INSTITUI O CÓDIGO CIVIL.**

..... **. DOU 11/01/02, DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO.**

..... **. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018, LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).**

..... **. LEI Nº 12.772, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2012.**

..... **. LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.**

..... **. Lei Nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.**

..... **. Portaria IN/SG/PR nº 9, de 4 de fevereiro de 2021, dispõe sobre publicação de atos no Diário Oficial da União.**

..... **. Lei Nº 9.717, de 27 de novembro de 1998.**

..... **. Lei Nº 8.647, de 13 de abril de 1993**