

# Guia de publicação para a carta de serviços da UFAL



# Como publicar serviços



# Funcionalidades

The screenshot shows the website [servicos.ufal.br](http://servicos.ufal.br). The header includes the UFAL logo and navigation links for 'Webmail', 'Perfil', and 'Navegação Rápida'. A red arrow points to the 'Acessar' button. The main content area features the 'SERVIÇOS' title, the UFAL name, and a search bar labeled 'Buscar no Site'. Below this, there are navigation tabs for 'Categorias', 'Públicos', 'Órgãos', and 'Sobre'. The 'Categorias' tab is active, showing a list of services including 'Formatação de Máquina'.

The 'Central de Autenticação' form is displayed in a red-bordered box. It contains the following fields and elements:

- CPF:
- Senha:
- Link: [Esqueceu a senha?](#)
- Button:

**1ª Etapa-** Acessar <[servicos.ufal.br](http://servicos.ufal.br)>;  
Clique <[acessar](#)>; Central de  
Autenticação <CPF> e <senha>

**\* Lembrando que a senha é a mesma  
de acesso aos sistemas da UFAL.**

# Funcionalidades

**2ª Etapa-** Acessar <órgãos>; Escolher o órgão que o servidor está lotado <proginst>; No menu superior direito clicar <adicionar item> <serviço>

The screenshot shows a web browser at the URL `servicos.ufal.br/orgaos`. The page header features the logo for 'SERVIÇOS Universidade Federal de Alagoas' and a search bar labeled 'Buscar no Site'. A dark sidebar on the left contains navigation options: 'Visão', 'Estado: Publicado', 'Ações', and 'há 2 anos', along with a user profile for 'Renata Mendes'. The main navigation bar includes 'Categorias', 'Públicos', 'Órgãos' (circled in red), and 'Sobre'. Below this, a red sidebar lists various categories: 'Administração Central', 'Ensino', 'Assistência Estudantil', 'Biblioteca', 'Comunicação', 'Extensão', 'Pesquisa', and 'Financeiro'. The main content area displays a breadcrumb 'Página Inicial > Órgãos' and a heading 'Órgãos' (circled in red) by 'alexandre', last updated 2 years ago. The first entry is 'Assessoria de Comunicação (Ascom)' by 'Renata Mendes', last updated on 18/06/2019 at 13h57. The text describes the Ascom's role in promoting information related to teaching, research, and extension through various media. The second entry is 'Biblioteca Central (BC)' by 'Renata Mendes', also last updated on 18/06/2019 at 13h57.

# Funcionalidades

2ª Etapa- No menu lateral esquerdo clicar <adicionar item> <serviço>



← → ↻ 🏠 🔒 [servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst](https://servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst) ☆ ⚙️

**Adicionar item...**

- Adicionar item...
- Serviço**

Estado: Publicado

Ações

Exibição

há 2 anos

Compartilhamento

Administração Central

Ensino

Assistência Estudantil

Biblioteca

Comunicação

Pesquisa

Financeiro

Infraestrutura

Pessoal

Processos Seletivos

Tecnologia da Informação

Ouvidoria

**Públicos**

## Pró-reitoria de Gestão Institucional (Proginst)

por [Renata Mendes](#) — Última modificação há 2 anos

Tem por finalidade planejar e coordenar as políticas de desenvolvimento institucional e as atividades de gestão da informação, de programação orçamentária, de planejamento e avaliação da Ufal, tendo em vista os compromissos e os recursos repassados pelo Ministério da Educação (MEC), de convênios e contratos, bem como, de outros Ministérios e agências financiadoras nacionais e estrangeiras.

**Endereço**

Prédio da Reitoria, 1º andar, Campus A.C. Simões.

**Telefones**

(82) 3214-1063/3214-1670

**Hóraros**

Dia	Início	Fim
Segunda-feira à Sexta-feira	7h	19h

**Serviços**

### Modificação na estrutura da Unidade Organizacional

Criação, a alteração e a extinção de unidades organizacionais.

**Administração Central**

**3ª Etapa-** Preencher os itens que constam no formulário com as informações referentes ao serviço. Os itens destacados com marcador em vermelho são de preenchimento obrigatório.

**\* Quando o serviço gerar um processo habilitar o link do SIPAC.**

## Adicionar Serviço

Padrão   Categoriação   Datas   Propriedade   Configurações

Título ■

Descrição

Utilizado nas listagens de itens e resultado de buscas

O que é? ■

Formato do Texto text/html

Estilo... **B** *I*  



Horário de atendimento ■

Qual o tempo de espera para atendimento deste serviço?

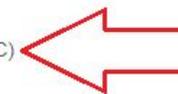
Qual o prazo para o cumprimento do serviço?

Há atendimento prioritário?

Onde tenho acesso a este serviço? ■

Habilitar link para consulta de processo?

Marque essa opção para que seja exibido o link para a consulta de processo (SIPAC)



Documentos Necessários

Formato do Texto text/html

Estilo... **B** *I*  



# Funcionalidades

Documentos Necessários

Formato do Texto text/html

Estilo...

Inserir/editar hyperlink

- Abrir processo no [SIPAC](#)
- Anexar o formulário [http://www.ufal.edu.br/servidor/documentos/formularios/f0029spt-ufal-capacitacao-ficha-de-inscricao\\_1.pdf/view](http://www.ufal.edu.br/servidor/documentos/formularios/f0029spt-ufal-capacitacao-ficha-de-inscricao_1.pdf/view)

Legislação

Formato do Texto text/html

Estilo...

- Lei nº [8.112/1990](#)

Inserir/Editar

Interno Externo Email Âncora

Link Externo

http:// [sipac.siq.ufal.br/sipac/?modo=classico](http://sipac.siq.ufal.br/sipac/?modo=classico)

Título do link

Abrir nesta janela/quadro

Estilo CSS

Ok

Ao listar documentos e leis associados ao serviço sempre que possível inserir o *hiperlink* relacionado ao conteúdo.

Selecionar <texto> Clicar no símbolo <corrente> Clicar na aba <externo> e na caixa de texto <link externo> colocar a página da internet que se refere ao conteúdo.



# Funcionalidades

Telefone

E-mail

Website

Fluxo  Nenhum arquivo selecionado

Outras informações

Formato do Texto

Estilo... **B** *I*

Categories

Quem pode utilizar este serviço?

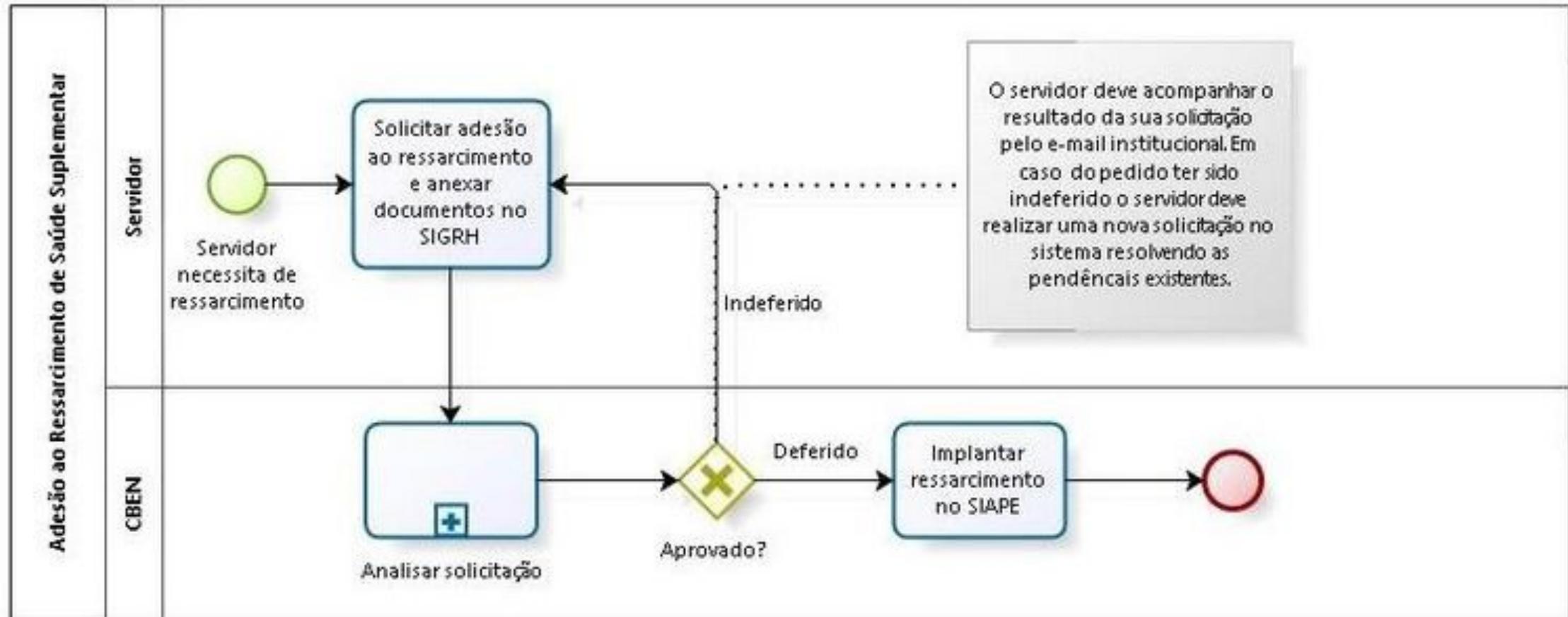
Após a descrição das etapas do processo. Sempre que possível deve-se anexar o fluxo deste processo. O mesmo deve retratar as etapas listadas. Para padronizar as informações expostas na Carta a notação a ser usada deve ser a BPMN (*Business Process Management Notation*).

No item fluxo clicar <escolher arquivo> e anexar a imagem.

- Os itens categorias e público devem ser preenchidos, de acordo com as opções disponíveis na plataforma.
- Para finalizar o cadastro dos serviços basta clicar em <salvar>.



## Exemplo de fluxo de processo com o uso da notação sugerida BPMN (Business Process Management Notation).



**4ª Etapa-** Após <salvar> as informações sobre o serviço é possível adicionar as etapas. Para isto:

- Clique <adicionar item> <etapa>;

Neste momento é possível verificar o Estado de publicação que deve estar <privado>, além disto é possível ver o destaque de <modificações realizadas recentes>

The screenshot displays a web application interface. On the left, a dark sidebar menu contains several options: 'Conteúdo', 'Edição', 'Visão', 'Adicionar item...', 'Estado: Privado', 'Ações', 'Exibição', 'há 35 minutos', and 'Compartilhamento'. The 'Adicionar item...' option is highlighted in blue, and a sub-menu is open, showing 'Adicionar item...', 'Arquivo', and 'Etapa'. The 'Etapa' option is also highlighted in blue. A red circle highlights the 'Adicionar item...' option and its sub-menu. In the main content area, there is a red sidebar titled 'Categorias' with a list of categories: 'Administração Central', 'Ensino', 'Extensão', 'Pesquisa', 'Financeiro', 'Infraestrutura', 'Pessoal', 'Processos Seletivos', and 'Tecnologia da Informação'. The 'Etapa' option in the sidebar menu is highlighted in blue. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Página Inicial > Órgãos > Pró-reitoria de Gestão Institucional (Proginst) > XXXX'. Below the breadcrumb, the text 'XXXX' is displayed in large, bold letters. To the right of 'XXXX', the text 'por Renata Mendes - Última modificação há 35 minutos' is displayed, with 'Última modificação há 35 minutos' circled in red. Below this, the text 'XXXXX' is displayed. A list of links follows: 'O que é?', 'Quem pode utilizar este serviço?', 'Qual o tempo de espera para atendimento deste serviço?', 'Qual o prazo para o cumprimento do serviço?', 'Horário de atendimento', 'Há atendimento prioritário?', 'Onde tenho acesso a este serviço?', 'Documentos Necessários', 'Legislação', 'Contato', and 'Outras informações'.

## Adicionar Etapa

Padrão

Categorização

Datas

Propriedade

Configurações

Título ■

**Acessar o portal XYZ**

Descrição

Utilizado nas listagens de itens e resultado de buscas

Descreva do que se trata essa etapa ■

Formato do Texto

Estilo... **B** *I*          

O usuário deve acessar o **portal XYZ** nele o usuário deve ir no link <???)> clicar em <XXX> preencher com sua demanda de questionamento

**5ª Etapa-** Preencher o formulário indicando o título da etapa e a descrição da mesma, inclusive usando *hiperlinks*, caso seja necessário. Ao final do registro <salvar> o item. E clicar em <voltar para o serviço>. Continuar com o mesmo procedimento até concluir todas as etapas que compõem o processo de prestação de serviço.



## ? O que é?

É o serviço que permite ao usuário buscar informações de seus interesses a partir de questionamentos via sistema

## 👤 Quem pode utilizar este serviço?

📌 Servidor

## ☰ Etapas para a realização deste serviço

### 1 Acessar o portal XYZ

O usuário deve acessar o **portal XYZ** nele o usuário deve ir no link <???.> clicar em <XXX> preencher com sua demanda de questionamento

👁 Visualizar

✎ Editar

## 🕒 Qual o tempo de espera para atendimento deste serviço?

Pronto atendimento

## 🕒 Qual o prazo para o cumprimento do serviço?

15 dias

## 🕒 Horário de atendimento

24h

## 🚩 Há atendimento prioritário?

Não

## 🌐 Onde tenho acesso a este serviço?

Online

Após lançar cada um das etapas é possível editar na própria seção que trata da etapa, bastando clicar no botão <editar>



Para modificar qualquer informação sobre o serviço. Basta clicar em <editar> no menu do lado direito da tela. O formulário irá surgir para modificar o que seja necessário.

The screenshot shows a web browser window with the URL `servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst/xxxx/xxxx/edit`. The page title is "Editar Etapa", which is circled in red. The interface includes a left sidebar with navigation options: "Conteúdo", "Edição" (highlighted with a red circle), "Visão", "Estado: Privado", "Ações", "há 7 minutos", "Compartilhamento", and "Renata Mendes". The main content area has a breadcrumb trail: "Página Inicial > Órgãos > Pró-reitoria de Gestão Institucional (Proginst) > XXXX > XXXX". Below the breadcrumb, there are tabs for "Padrão", "Categorização", "Datas", "Propriedade", and "Configurações". The "Categorização" tab is active. The form contains three sections: "Título" with the value "XXXX", "Descrição" with the value "Utilizado nas listagens de itens e resultado de buscas" and the text "AAAABBBCC", and "Descreva do que se trata essa etapa" with the text "DDDEEEFFF". A rich text editor toolbar is visible above the text area, including options for "Inserir", "Formatar", "Editar", "Tabela", "Ferramentas", and "Visualizar".



**Conclusão-** Após <salvar> as informações sobre o serviço incluindo suas etapas ou os ajustes de edição.

- Clique <estado> <publicar>, caso tenha concluído todo o processo e não existam dúvidas sobre o conteúdo a ser publicado;
- Clique <enviar para publicação>, caso existam dúvidas e precise de esclarecimentos junto a Proginst.

servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst/xxxx

Ouvidoria

**Públicos**

Estudante

Cidadão

Servidor

Estado: Privado

Estado: Privado

Publicar

Enviar para publicação

Avançado...

O que é?

XXXXX

Quem pode utilizar este serviço?

Servidor

Etapas para a realização deste serviço

1 XXXX

DDDEEEFFF

Visualizar

Editar

Qual o tempo de espera para atendimento deste serviço?

XXXX

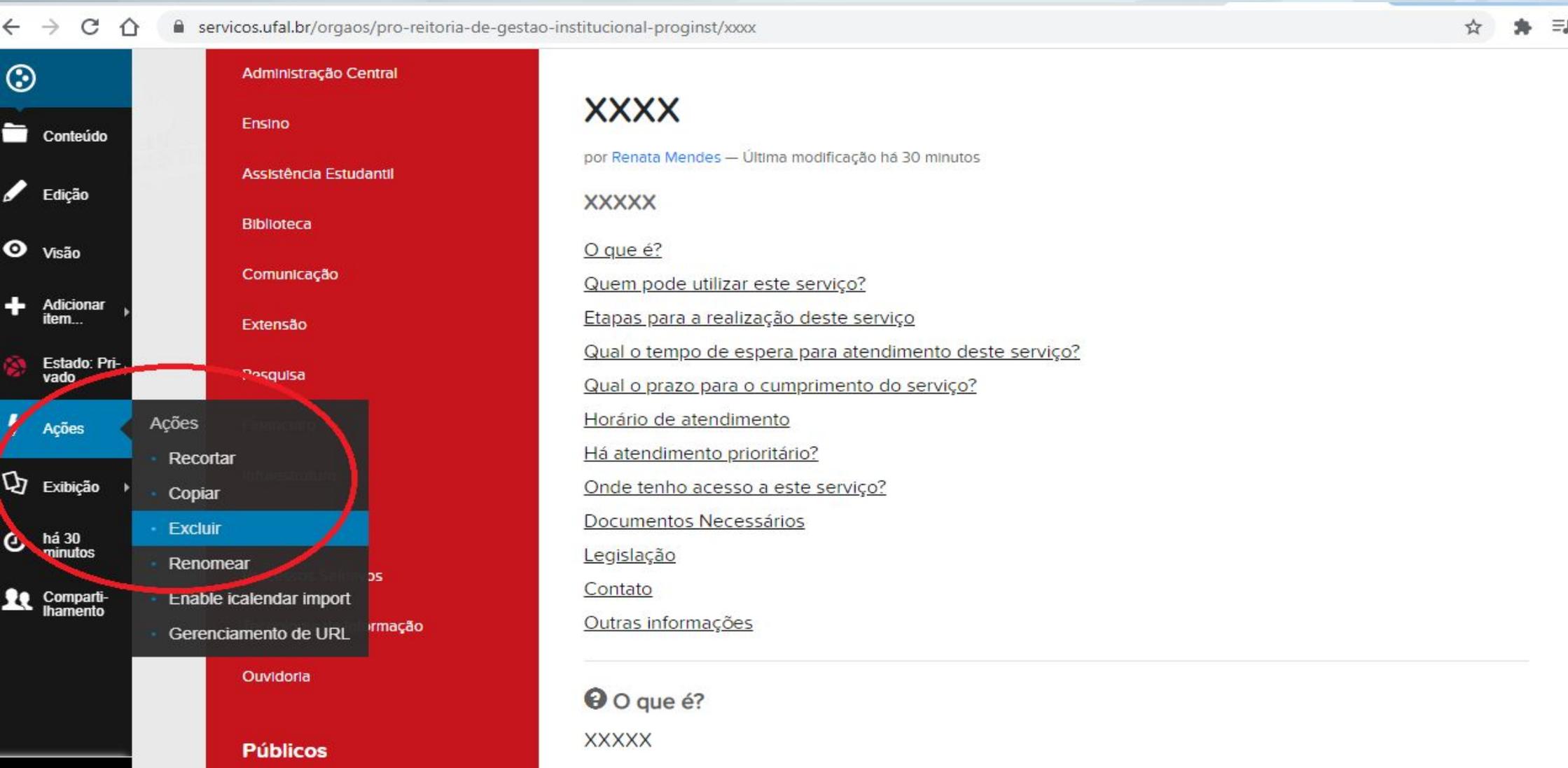
Qual o prazo para o cumprimento do serviço?

XXXX

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

## Excluir/ Renomear

- Clique <ações> <excluir>, caso seja necessário excluir um serviço;
- Clique <ações> <renomear>, caso seja necessário a mudança do nome do serviço.



servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst/xxxx

Administração Central

Ensino

Assistência Estudantil

Biblioteca

Comunicação

Extensão

Pesquisa

Recursos

Informação

Ouvidoria

Públicos

XXXXX

por [Renata Mendes](#) — Última modificação há 30 minutos

XXXXXX

[O que é?](#)

[Quem pode utilizar este serviço?](#)

[Etapas para a realização deste serviço](#)

[Qual o tempo de espera para atendimento deste serviço?](#)

[Qual o prazo para o cumprimento do serviço?](#)

[Horário de atendimento](#)

[Há atendimento prioritário?](#)

[Onde tenho acesso a este serviço?](#)

[Documentos Necessários](#)

[Legislação](#)

[Contato](#)

[Outras informações](#)

[? O que é?](#)

XXXXXX

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

## Excluir

Observar e confirmar o nome do serviço antes de proceder a exclusão.

← → ↻ 🏠 [servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst/xxxx/delete\\_confirmation?\\_authenticator=2bf78256a3aa4da0112d3c4df97acb719b199773](https://servicos.ufal.br/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst/xxxx/delete_confirmation?_authenticator=2bf78256a3aa4da0112d3c4df97acb719b199773) ☆

[Página Inicial](#) > [Órgãos](#) > [Pró-reitoria de Gestão Institucional \(Proginst\)](#) > [XXXX](#)

# Você realmente quer apagar esta pasta e todo o seu conteúdo? (Isto irá remover um total de 2 itens.)

## Informação deletada

Número de pastas não vazias que foram selecionadas: **1**

- O seguinte conteúdo interno `/servicos/v2/orgaos/pro-reitoria-de-gestao-institucional-proginst/xxxx` será também eliminado:
  - 2 Objetos em tudo
  - 1 Pastas
  - 0 Objetos publicados
- XXXX

**Excluir** **Cancelar**

*Atentar para o nome do serviços antes de excluir.*



Categorias
Administração Central
Ensino
Assistência Estudantil
Biblioteca
Comunicação
Extensão
Pesquisa
Financeiro
Infraestrutura
Pessoal
Processos Seletivos
Tecnologia da Informação
Ouvidoria



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

Renata Mendes

# Outras observações

- O cidadão tem o direito de saber todas as etapas do processo de prestação de serviço, portanto, sempre a especifique e se possível disponibilize o fluxo do processo;
- Tudo que está exposto no portal/carta de serviços quanto a forma da prestação do serviço precisa realmente ocorrer, não coloque informações que não façam parte do serviço. O cidadão busca informação e transparência;
- Existe diferença entre tempo para atendimento do serviço e tempo para cumprimento do serviço;
- Tempo de atendimento: pode ser imediato, por agendamento, por ordem de chegada, a cada 1h...
- Tempo para cumprimento do serviço: 1h, 1 dia, 1 semana, 1 mês, 1 ano. Este tempo está diretamente relacionado a entrega feita ao cidadão.



# Equipe

## **Pró-reitor- PROGINST**

Prof. Arnóbio Cavalcanti Filho

## **Diretor do Núcleo de Tecnologia de Informação**

Reinaldo Cabral

## **Coordenação da CPAI**

Jarman Aderico

## **Responsável pelo Portal/Carta de Serviços**

Renata Gomes Mendes

