

CARTA DE SERVIÇOS DA UFC: O EXEMPLO DA FEAAC

XXXI Encontro de Iniciação à Docência

Daniell Pontes Pamplona Pereira, Felipe Braga Albuquerque

A Carta de Serviços ao Usuário é, segundo a Lei nº 12.460/17, o documento que informa ao usuário os serviços prestados pelo órgão ou entidade, como acessar esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público a quem se destinam. Neste documento devem estar contidas informações claras e precisas sobre os serviços prestados e apresentar, no mínimo, as informações descritas e estabelecidas em lei. Essas informações básicas devem ser disponibilizadas para melhor entendimento e visibilidade do serviço prestado, tais como “Quais serviços são oferecidos?”, “Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço” são algumas das informações impostas para estarem presentes na carta de serviços da entidade em questão. Diante disso, o presente trabalho dedica-se a desenvolver uma pesquisa analisando, especificamente, a Carta de Serviços ao Usuário da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC) e se o(s) serviço(s) nela descrito(s) está(ão) em conformidade com o que fora estabelecido em lei. Atualmente, o único serviço descrito na Carta, e o que será analisado neste trabalho, é o Núcleo de Apoio Contábil Fiscal, conhecido como NAF. Por isso, nesta pesquisa serão analisados quais aspectos estabelecidos em lei foram cumpridos pela FEAAC/UFC na descrição de seu serviço único e quais não foram cumpridos, com o objetivo de avaliar a conformidade em relação à Lei nº 12.460/17.

Palavras-chave: Carta de Serviços. FEAAC. Conformidade.