

# Carta de Serviços ao Usuário



# Carta de Serviços ao Usuário

**Outubro de 2017**

Documento revisado pela Comissão criada conforme Portaria nº 165, de 31 de janeiro de 2017  
Este documento está de acordo com as sugestões do Decreto Presidencial nº 9.094, de 17 de julho de 2017





**REITORA**

Marialva do Socorro Ramalho de Oliveira de Almeida

**PRÓ-REITORES**

**PRÓ-REITORA DE ADMINISTRAÇÃO**

Tatiane Sales Cardoso

**PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO  
INSTITUCIONAL**

Ângela Irene Farias de Araújo Utzig

**PRÓ-REITORA DE ENSINO**

Hanna Patrícia da Silva Bezerra

**PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO**

Érika da Costa Bezerra

**PRÓ-REITORA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E  
PÓS-GRADUAÇÃO**

Rosana Tomazi

**DIRETORES DE UNIDADE**

**DIRETOR-GERAL *campus* MACAPÁ**

Márcio Getúlio Prado de Castro

**DIRETOR DO *campus* AVANÇADO OIAPOQUE**

Lutemberg Franscisco de Andrade Santana

**DIRETORA-GERAL *campus* LARANJAL DO JARI**

Marianise Paranhos Pereira Nazário

**DIRETOR-GERAL *campus* PORTO GRANDE**

Oséias Soares Ferreira

**COORDENADORA-GERAL CENTRO DE  
REFERÊNCIA EM EAD PEDRA BRANCA DO  
AMAPARI**

Geisa Cavalcante Carbone Sato

**DIRETOR-GERAL *campus* SANTANA**

Marlon de Oliveira do Nascimento

**DIRETORES SISTÊMICOS**

**DIRETOR DE GESTÃO DE PESSOAS**

Diogo Branco Moura

**DIRETOR DE ENGENHARIA E SERVIÇOS**

Alexandre Barile Sobral

**DIRETOR DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

Hilton Prado Junior

**DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Marcos Rogério da Silva Pantoja

## Sumário Executivo

Palavra da Reitora.....	<b>4</b>	CPPD - Comissão Permanente de Pessoal Docente	<b>28</b>
Apresentação.....	<b>5</b>	Comitê de Governanças, Riscos e	
A Carta de Serviços ao Usuário na		Controles.....	<b>29</b>
Perspectiva do Decreto nº 6.932/2009.....	<b>6</b>	E-Sic - Serviço de Informação Eletrônico.....	<b>29</b>
Onde a Carta de Serviços ao Usuário		Expediente.....	<b>30</b>
pode ser obtida.....	<b>7</b>	Protocolo.....	<b>30</b>
Sugestões de Alterações da Carta de		Proen - Pró-Reitoria de Ensino.....	<b>31</b>
Serviços ao Usuário.....	<b>7</b>	Proext - Pró-Reitoria de Extensão.....	<b>37</b>
O que é o Ifap.....	<b>8</b>	Propesq - Pró-Reitoria de Pesquisa,	
Missão.....	<b>9</b>	Pós-Graduação e Inovação.....	<b>45</b>
Serviços Oferecidos.....	<b>9</b>	Prodin - Pró-Reitoria de Desenvolvimento	
Organização.....	<b>9</b>	Institucional.....	<b>51</b>
Consumo - Conselho Superior.....	<b>10</b>	Proad - Pró-Reitoria de Administração.....	<b>55</b>
Codir - Colégio de Dirigentes.....	<b>11</b>	Digep - Diretoria de Gestão de Pessoas.....	<b>62</b>
Consepe - Conselho de Ensino, Pesquisa e		Diti - Diretoria de Tecnologia da Informação.....	<b>67</b>
Extensão.....	<b>13</b>	Dien - Diretoria de Engenharia.....	<b>78</b>
Reitoria.....	<b>14</b>	DIEAD - Diretoria de Educação a Distância.....	<b>80</b>
Gabinete da Reitoria.....	<b>16</b>	<i>Campus</i> Macapá.....	<b>85</b>
Deice - Departamento de Informação,		<i>Campus</i> Avançado Oiapoque.....	<b>98</b>
Comunicação e Eventos.....	<b>18</b>	<i>Campus</i> Santana.....	<b>101</b>
Audin - Auditoria Interna.....	<b>23</b>	<i>Campus</i> Porto Grande.....	<b>112</b>
PJ - Procuradoria Jurídica.....	<b>24</b>	Centro de Referência em EaD Pedra	
Ouvidoria.....	<b>25</b>	Branca do Amapari.....	<b>124</b>
Comitê de Ética.....	<b>26</b>	<i>Campus</i> Laranjal do Jari.....	<b>128</b>
CPA - Comissão Própria de Avaliação.....	<b>27</b>	Expediente Carta de Serviços ao Usuário	<b>141</b>
CISPCCTAE - Comissão Interna de Supervisão do		Comissão de Elaboração da Carta de	
Plano de Carreira e Cargo dos Técnicos		Serviços ao Usuário.....	<b>142</b>
Administrativos.....	<b>28</b>		

## Palavra da Reitora

A implementação da Política de Dados Abertos é uma tendência do E-Govern no Brasil e em vários países do mundo.

A Governança Eletrônica envolve valores intrínsecos de reconhecimento universal que se inclinam a preservar o respeito à cidadania e à própria Soberania Nacional, à medida que, de um lado, expõe valores de uma sociedade e, de outro, aproxima o cidadão de preciosas informações que possibilitam o controle social pelo verdadeiro titular do Poder: o povo.

Esta edição da Carta de Serviços ao Usuário vem, agora com roupagem revisada, trazendo uma atualização contextualizada com base na universalização da informação, respeitadas as limitações que a própria Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011) impõe, o que significa dizer que, ao respeitar as limitações de acesso à informação, a Lei também se preocupa com a dignidade da pessoa humana, ao considerar que nem todo dado pode ser divulgado.

Ao preservar o princípio da Gestão Democrática, a nova versão da Carta de Serviços ao Usuário foi construída com a participação de todas as Unidades do Ifap, bem como atende às exigências do Decreto Federal nº 6.932, de 11/8/2009, e traz informações referentes aos serviços prestados pela Instituição, as quais representam verdadeiro compromisso do Instituto com a sociedade, buscando maior transparência pública e excelência nos padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Marialva Almeida**  
Reitora



# Apresentação

Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá (Ifap) tem como intuito informar à comunidade o que é a Instituição, quais serviços são prestados, bem como buscar a excelência na prestação de serviços ao público. A divulgação das ações através da transparência pública dos trabalhos realizados pela Instituição também é vislumbrada na elaboração deste documento. A proposta inicial da Carta de Serviços ao Usuário foi idealizada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009. Este documento, portanto, tem como fundamento a divulgação de todas as informações relacionadas aos serviços prestados aos usuários nessa Instituição.

Nesse sentido, a constituição da presente Carta subsidiou-se no afluxo das informações essenciais da Instituição a fim de fornecer conhecimento aos usuários que utilizam os serviços por ela prestados, de promover o acesso a essas informações, bem como de estabelecer a transparência e o compromisso com elevado padrão de qualidade no atendimento.

O Ifap é uma instituição de ensino e por isso é imprescindível que mantenha, em seus serviços, estreitas relações com a comunidade local e regional. Esse fator é determinante para que a Instituição cumpra seu papel de auxiliar o desenvolvimento das cidades nas quais suas unidades (*campi* e Reitoria) estão instaladas. A Instituição oferta ensino gratuito e de qualidade, fomentando a pesquisa e as ações de extensão, isso porque acredita-se que o tripé Ensino, Pesquisa e Extensão é a base para a preparação das pessoas ao exercício da cidadania.

# A Carta de Serviços ao Usuário na Perspectiva do Decreto nº 6.932/2009

A Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá atende à exigência do Decreto nº 6.932, de 11/8/2009, e traz informações referentes aos serviços prestados pela Instituição, em especial:

I. os que estão ligados à razão de existir do Ifap: o ensino, a pesquisa e a extensão;

II. a forma e os requisitos necessários para acessar os serviços do Ifap, pois unidades e serviços demandados podem apresentar exigências específicas;

III. as etapas para processamento do serviço no Instituto que se iniciam com o registro no sistema interno, seguida da tramitação de documentos;

IV. o prazo para a prestação dos serviços, normalmente pré-estabelecido nos regimentos internos das unidades administrativas ou acadêmicas, ou outros documentos elaborados por estas. No âmbito do Ifap, não é possível a existência de um único prazo, a especificidade do serviço solicitado é que o determina;

V. as diversas formas como podem ser prestados os serviços nos ambientes acadêmicos dos campi: salas de aula, laboratórios, bibliotecas, auditórios, entre outros;

VI. a forma de comunicação com o solicitante do serviço, que pode ser presencial, escrita, informatizada ou eletrônica;

VII. os locais e as formas de acessar os serviços disponíveis: nos campi do Ifap, presencialmente, e/ou via internet.

Em observância aos padrões de qualidade do atendimento, respeitando, ainda, o direito à acessibilidade, o Ifap busca priorizar:

I. o atendimento a pessoas com necessidades especiais;

II. o tempo de espera para atendimento, estabelecido conforme ordem de chegada do usuário ou da demanda, respeitando os prazos legais e os casos preferenciais e prioritários, além de atendidos o Estatuto e o Regimento Interno do Ifap;

III. os prazos para a realização dos serviços com respeito à legislação, ao Estatuto e ao Regimento Geral, à autonomia didático-científica e administrativa e aos períodos estabelecidos no calendário acadêmico. As unidades administrativas e acadêmicas podem ainda definir seus prazos conforme normas internas, variando de imediato a seis meses (quando de alta complexidade);

IV. os mecanismos de comunicação com os usuários incluem: editais, correspondências impressas e eletrônicas, entre outros, a depender da natureza da informação e legislação pertinente;

V. os procedimentos adotados para receber, atender, gerir e responder às sugestões, denúncias e reclamações – pessoalmente, mediante preenchimento de formulário, por e-mail, carta ou Sistema. As respostas podem ser enviadas para e-mails ou endereços fornecidos para correspondências;

VI. as informações acerca dos serviços prestados e das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos, são divulgadas por meio de editais, quadros de aviso/murais, internet, serviço (divulgação de mensagens institucionais por e-mail), fôlder ou circulares, definindo as datas de início e fim para os eventos;



## Onde a Carta de Serviços ao Usuário do Ifap pode ser obtida

## Sugestões e Alterações da Carta de Serviços ao Usuário

Esta Carta de Serviços está disponível em meio eletrônico e físico. O documento eletrônico pode ser acessado pelo link “Carta de Serviços ao Usuário”, disponível na página principal do Instituto Federal do Amapá através do link [www.ifap.edu.br/cartade-servicos\\_usuario.pdf](http://www.ifap.edu.br/cartade-servicos_usuario.pdf). Quanto ao documento impresso, o usuário interessado poderá consultá-lo em todas as unidades acadêmicas e administrativas do Instituto Federal do Amapá.

Os interessados em sugerir alterações, atualizações ou informar alguma incorreção encontrada nesta Carta devem encaminhar sua mensagem para o e-mail [prodin@ifap.edu.br](mailto:prodin@ifap.edu.br), ou, pessoalmente, na Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional, no Prédio do *Campus* Macapá.

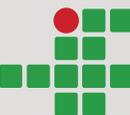
## O que é o Ifap?

A história do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá (Ifap) se iniciou em 2007 com a criação da Escola Técnica Federal do Amapá (ETFAP), instituída pela Lei nº 11.534. Em 13 de novembro de 2007, a Portaria MEC nº 1.066 atribuiu ao Centro Federal de Educação Tecnológica do Pará (Cefet/PA) o encargo de implantar a ETFAP.

Em 2008, a Lei nº 11.892 que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica transformou a ETFAP em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá (Ifap) – autarquia vinculada ao Ministério da Educação, detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, equiparada às universidades federais. Além da Reitoria, o Instituto Federal do Amapá é constituído pelos *Campi* Laranjal do Jari, Macapá e Santana, estrategicamente localizados para contribuir com o desenvolvimento do estado.

Macapá, a capital, possui uma população estimada em 437.256 habitantes, contemplando cerca de 60% da demografia do estado, juntamente com o município de Santana, que possui 108.897 habitantes. Já o município de Laranjal do Jari tem a terceira maior concentração populacional, com 43.832 habitantes, integrando a região do Vale do Jari, que agrega os municípios de Vitória do Jari (13.724 habitantes) e Almerim, no Pará (33.562 habitantes). Vale ressaltar a fase de implementação do *campus* no município de Porto Grande, com população estimada em 18.708 habitantes, além do *Campus* Avançado Oiapoque, com população de 22.986 habitantes, o qual é vinculado ao *Campus* Macapá, e o Centro de Referência em EaD de Pedra Branca do Amapari, vinculado ao *Campus* Porto Grande.

O Conselho Superior - Consup é o órgão consultivo e deliberativo máximo do Ifap. É composto por representantes dos docentes, dos estudantes, dos servidores técnicos administrativos, dos egressos da Instituição, da sociedade civil, do Ministério da Educação e do Colégio de Dirigentes do Instituto Federal, assegurando-se a representação paritária dos segmentos que compõem a comunidade acadêmica.



## Missão

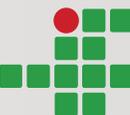
Oferecer de forma gratuita ensino, pesquisa e extensão no âmbito da educação profissional, superior e pós-graduação, preparando pessoas para o trabalho e para o exercício da cidadania.

## Serviços oferecidos à comunidade

O Ifap oferta cursos nos diferentes níveis, modalidades e formas do ensino técnico e tecnológico, com o compromisso de viabilizar o desenvolvimento integral do cidadão trabalhador. São oferecidos cursos de Ensino Médio Integrado, Subsequente, Proeja, Ensino Superior (Licenciatura e Tecnólogo), Pós-Graduação e de Formação Inicial e Continuada (FIC).

## Organização

O Instituto Federal do Amapá é composto por sete unidades: Reitoria, *Campi* Laranjal do Jari, Macapá, Santana, Porto Grande, *Campus* Avançado Oiapoque e Centro de Referência em EaD de Pedra Branca do Amapari.



Principais canais de  
comunicação do  
usuário com o  
Ifap

## Consup Conselho Superior

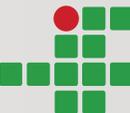
De acordo com o Estatuto, o Conselho Superior é o órgão máximo dentro do Instituto Federal do Amapá, de caráter consultivo e deliberativo. Presidido pelo(a) reitor(a), conta com representantes dos docentes, discentes, servidores técnicos administrativos, egressos, representantes da sociedade civil, do Ministério da Educação e dos diretores-gerais dos *campi*.

O Conselho Superior é um órgão colegiado que tem por finalidade analisar e regular as diretrizes de atuação do Instituto Federal do Amapá no âmbito acadêmico e administrativo, tendo como finalidade o processo educativo de excelência.

### Como falar com o Consup

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150

✉ Por e-mail:  
[consup@ifap.edu.br](mailto:consup@ifap.edu.br)



Principais canais de  
comunicação do  
usuário com o  
Ifap

## **Codir** Colégio de Dirigentes

Colégio de Dirigentes é um órgão colegiado superior, de caráter consultivo. Sua função é assessorar a administração geral do Ifap em situações que exijam a tomada de decisões. Para isso, reúne-se mensalmente com a Reitoria, ou em situações excepcionais de acordo com a necessidade.

Atualmente o Colégio de Dirigentes é composto pelos gestores do Ifap:

### **Reitora**

Marialva do Socorro Ramalho de Oliveira de Almeida

### **Secretária**

Luciane da Silva Barbosa

### **Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional**

Ângela Irene Farias A. Utzig

### **Pró-Reitora de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação**

Rosana Tomazi

### **Pró-Reitora de Extensão**

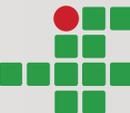
Érika da Costa Bezerra

### **Pró-Reitora de Ensino**

Hanna Patrícia Bezerra

### **Pró-Reitora de Administração**

Tatiane Cardoso



Principais canais de  
comunicação do  
usuário com o  
Ifap

## **Codir** Colégio de Dirigentes

### **Diretores dos Campi**

#### ***Campus Santana***

Marlon de Oliveira do Nascimento

#### ***Campus Macapá***

Márcio Castro

#### ***Campus Avançado Oiapoque***

Lutemberg Santana

#### ***Campus Porto Grande***

Oséias Ferreira

#### **Centro de Referência em EaD Pedra Branca Do Amapari**

Geisa Sato

#### ***Campus Laranjal do Jari***

Marianise Paranhos

### **Diretores de Unidade**

#### **Diretoria de Gestão de Pessoas**

Diogo Branco Moura

#### **Diretoria de Tecnologia da Informação**

Marco Pantoja

#### **Diretoria de Educação a Distância**

Hilton Castro

### **Como falar com o Codir**

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150

✉ Por e-mail:  
c.dirigentes@ifap.edu.br



Principais canais de  
comunicação do  
usuário com o  
Ifap

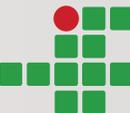
## **Consepe** Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão

O Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, integrante da administração geral do Ifap, tem funções normativas, consultivas e deliberativas sobre matéria acadêmica, didático-pedagógica, científica, artístico-cultural e desportiva, sendo composto da seguinte forma:

- I.** O Reitor, na condição de presidente;
- II.** O Pró-Reitor de Ensino;
- III.** O Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação;
- IV.** O Pró-Reitor de Extensão;
- V.** Um coordenador de curso por *campus*, eleito por seus pares;
- VI.** Um representante docente por *campus*, eleito por seus pares;
- VII.** Quatro representantes discentes, eleitos por seus pares;
- VIII.** Dois representantes técnicos administrativos, eleitos por seus pares;
- IX.** Dois representantes da sociedade civil, vinculados a instituições de fomento à pesquisa e/ou à extensão.

## **Como falar com o Consepe**

Por telefone:  
(96) 3198-2150



# Reitoria

A Reitoria é órgão executivo, dirigida pelo(a) Reitor(a), nos termos da legislação vigente, artigos 12 a 16 do Estatuto do Ifap e do Regimento Geral. A estrutura da Reitoria conta com os seguintes setores: Gabinete, Procuradoria Jurídica, Assessoria de Comunicação, Auditoria Interna, Ouvidoria e Pró-Reitorias.

## **Reitora**

Marialva do Socorro Ramalho de Oliveira de Almeida

**E-mail:** [marialva@ifap.edu.br](mailto:marialva@ifap.edu.br)

## **Chefe de gabinete**

Karina Pingarilho Pascholin Castro

**E-mail:** [karina.Pascholin@ifap.edu.br](mailto:karina.Pascholin@ifap.edu.br)

## **Auditora Interna**

Patrícia Paranhos Barbosa

**E-mail:** [audin@ifap.edu.br](mailto:audin@ifap.edu.br)

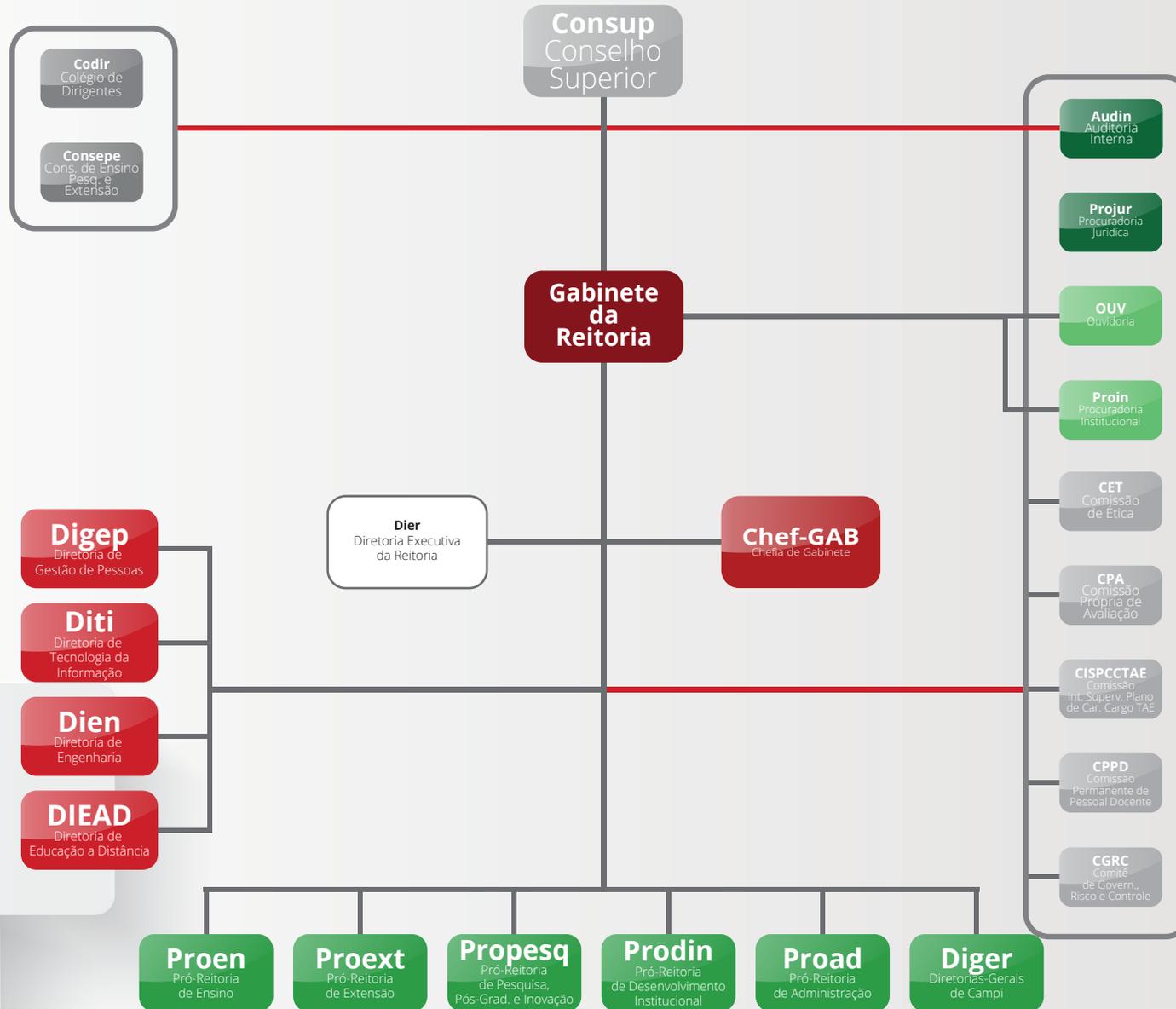


## **Como falar com a Reitoria**

- ✓ Horário de Atendimento:  
de segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2165
- ✉ Por e-mail:  
[reitoria@ifap.edu.br](mailto:reitoria@ifap.edu.br)
- 📍 Reitoria:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil Novo
- 🌐 Site:  
[www.ifap.edu.br](http://www.ifap.edu.br)

# Instituto Federal do Amapá

Estrutura Organizacional - Ifap



LEGENDA DE CARGO/FUNÇÃO

- CONSELHOS/COMISSÕES/COLEGIADOS/COMITÊS
- CD-01
- CD-02
- CD-03
- CD-04
- FG-01
- FG-02

ÓRGÃOS DE ACESSORAMENTO E CONTROLE

## Gabinete Reitoria

O Gabinete, dirigido por um chefe nomeado pelo reitor, é o órgão de apoio e assessoramento às ações políticas e administrativas do Ifap. Tem como competências e atribuições:

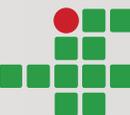
- Coordenar, controlar e supervisionar as atividades desenvolvidas pela estrutura organizacional básica do Gabinete;
- Articular as relações e ligações entre o reitor e as demais autoridades da Instituição, bem como as representações sindicais e estudantis e a sociedade em geral;
- Assistir o reitor em suas representações políticas e sociais;
- Encaminhar, revisar e controlar documentação e correspondência no âmbito do Gabinete;
- Supervisionar e exercer ação gerencial e de apoio à execução de atos da Administração;
- Preparar e encaminhar expediente ao reitor;
- Supervisionar a agenda do reitor;
- Revisar e encaminhar os atos administrativos e normativos do reitor, supervisionando os encaminhamentos indicados por ele;
- Secretariar as reuniões presididas pelo reitor ou por seu representante.

O Gabinete do Ifap tem a seguinte estrutura:

- Secretaria do Gabinete;
- Setor de Concessão de Diárias e Passagens;
- Departamento de Informação, Comunicação e Eventos;
- Departamento de Expediente.

## Como falar com o Gabinete

- Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h
- Por telefone:  
(96) 3198-2150
- Por e-mail:  
reitoria@ifap.edu.br
- Gabinete da Reitoria:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil Novo

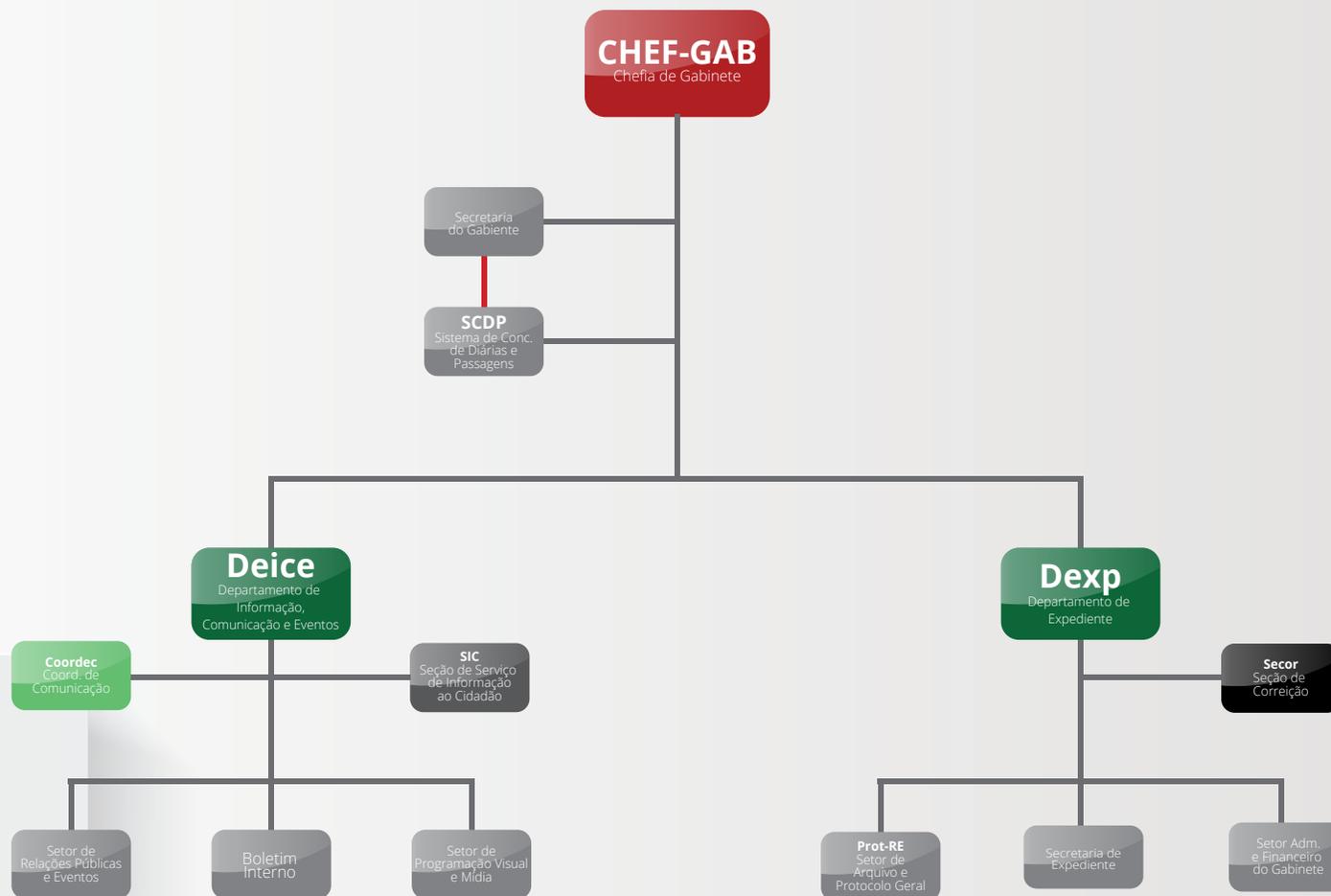


# Gabinete Reitoria

Estrutura Organizacional - Ifap

LEGENDA DE CARGO/FUNÇÃO

- CONSELHOS/COMISSÕES/  
COLEGIADOS/COMITÊS
- CD-01
- CD-02
- CD-03
- CD-04
- FG-01
- FG-02



# Deice

## Departamento de Informação, Comunicação e Eventos



Vinculado ao Gabinete da Reitoria, entre as atribuições do Deice estão:

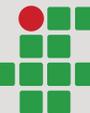
- Planejar, organizar, supervisionar e controlar suas ações;
- Elaborar o Plano Anual de Ação do Departamento;
- Avaliar e coordenar a atuação da equipe do Departamento, visando a alcançar resultados positivos;
- Planejar, supervisionar, gerenciar e viabilizar, no âmbito da Reitoria, as ações nos seguintes eixos de atuação:
  - a) comunicação interna;
  - b) comunicação externa;
  - c) relacionamento com a imprensa;
  - d) produção de materiais gráficos, virtuais e audiovisuais;
  - e) realização de campanhas de comunicação;
  - f) gestão de conteúdo e planejamento do site do Ifap;
  - h) gestão de páginas e perfis institucionais em mídias sociais;
  - i) gerenciamento de crises de imagem institucional;
  - j) capacitação dos gestores para o relacionamento com os meios de comunicação;
  - k) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ifap;
- Planejar e viabilizar campanhas, materiais e ações para divulgação externa de serviços e produtos do Ifap;
- Propor e operar ferramentas de comunicação externa, direcionadas aos servidores, alunos e demais públicos de interesse do Ifap;
- Divulgar informações de interesse público relativas ao Ifap, para o público externo, utilizando as estratégias adequadas para a obtenção do melhor resultado possível, garantindo a responsabilidade e a exatidão das informações divulgadas;
- Submeter à aprovação final dos setores demandantes o material produzido antes de sua divulgação;
- Propor, supervisionar e avaliar produção de material que, em essência, contenha caráter

institucional do Ifap;

- Propor, articular, acompanhar e analisar campanhas institucionais de informação, integração, conscientização e motivação, dirigidas a públicos estratégicos e à formação da opinião pública, em apoio às ações do Ifap;
- Receber e avaliar os pedidos para divulgação de informações enviadas pelo gabinete do reitor, pró-reitorias, diretorias sistêmicas e demais setores e servidores da Instituição, bem como do seu corpo discente.
- Justificar a negação desses pedidos nos casos em que isso ocorrer, bem como sugerir outras estratégias e ações aos seus autores do quando estas forem mais adequadas.

### Como falar com o Deice

- ✓ Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-6125
- ✉ Por e-mail:  
deice@ifap.edu.br  
silmara.lobato@ifap.edu.br
- 📍 Deice:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo. CEP: 68.909-398

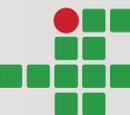
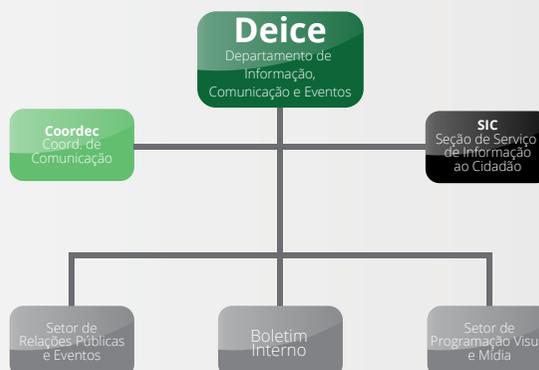


# Deice

Estrutura Organizacional - Ifap

## LEGENDA DE CARGO/FUNÇÃO

- CONSELHOS/COMISSÕES/  
COLEGIADOS/COMITÊS
- CD-01
- CD-02
- CD-03
- CD-04
- FG-01
- FG-02



## Deice

### Coordenação de Comunicação

- Planejar, organizar, supervisionar e controlar as ações do setor;
- Produzir matérias de caráter institucional;
- Atender demandas dos meios de comunicação no âmbito da Reitoria do Ifap;
- Supervisionar e orientar, quando necessário, as ações de comunicação dos *campi*;
- Alimentar e mediar os relacionamentos entre a Administração Superior do Ifap e a comunidade interna e externa, por meio das contas criadas nas mídias sociais;
- Acompanhar as páginas eletrônicas dos *campi* do Ifap, a fim de verificar a sua aderência à política de comunicação da Instituição;
- Produzir releases e realizar contato telefônico com os meios de comunicação, para envio de sugestões de pauta relacionadas ao Ifap;
- Visitar os veículos de comunicação com vista a divulgar materiais de propagação e releases sobre o Ifap quando necessário;
- Encaminhar demandas da imprensa, no âmbito dos *campi*, para as coordenações de comunicação ou setores indicados pelos diretores-gerais para tal fim;
- Acompanhar a execução e avaliar a qualidade dos serviços e produtos de comunicação demandados pela Reitoria do Ifap a agências e entes terceirizados;

### Como falar com a Coordenação

- Horário de Atendimento:  
▼ segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2165
- ✉ Por e-mail:  
comunicacao@ifap.edu.br

## Deice

### Setor de Programação Visual e Mídia

- Produzir materiais gráficos, virtuais e audiovisuais solicitados ao Departamento;
- Formatar, editar e publicar o Boletim Interno do Ifap, obedecendo às instruções da resolução institucional, bem como à legislação vigente;
- Propor produção de material que, em essência, contenha caráter institucional do Ifap;
- Produzir materiais de campanhas e ações para divulgação externa de serviços e produtos do Ifap.

## SIC

### Seção de Serviço de Informação ao Cidadão

- Planejar, organizar, supervisionar e controlar as ações do setor;
- Gerenciar pedidos no sistema e-SIC: consultá-los, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los.
- Levantar as principais demandas do SIC para realizar a otimização das informações nos canais de comunicação do Ifap;
- Auxiliar na edição do Boletim Interno do Ifap.

### Como falar com o Setor

- Horário de Atendimento:
- ☑ segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2165
- ✉ Por e-mail:  
deice.progvisual@ifap.edu.br

### Como falar com o SIC

- Horário de Atendimento:
- ☑ segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2165
- ✉ Por e-mail:  
sic@ifap.edu.br
- 🌐 Site:  
www.esic.cgu.gov.br



## Deice

# Setor de Relações Públicas e Eventos

- Organizar, em parceria com os órgãos promotores, eventos especiais, como inaugurações, comemorações, posses, exposições e visitas;
- Organizar, em parceria com os órgãos promotores, visitas, exposições e mostras que sejam do interesse do Ifap;
- Dar suporte estratégico e técnico à execução dos eventos culturais, científicos e administrativos, promovidos pelos órgãos da Administração Superior do Ifap;
- Planejar, organizar, conduzir e analisar o cerimonial das solenidades oficiais da Administração Superior do Ifap, bem como os respectivos protocolos;
- Analisar, organizar e orientar o cerimonial das solenidades oficiais do Ifap em que esteja prevista a presença do(a) reitor(a) da Instituição;
- Acompanhar a execução e avaliar a qualidade dos serviços e produtos relacionados à realização de eventos demandados pela Reitoria do Ifap a agências e entes terceirizados.
- Supervisionar e orientar, quando necessário, as ações de relações públicas e eventos dos *campi*; e
- Produzir relatórios com indicadores da eficiência do trabalho executado em sua área de atuação e encaminhá-los ao chefe do Departamento de Comunicação, Informação e Eventos.

## Como falar com o Setor

- Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e  
das 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2165
- ✉ Por e-mail:  
deice.eventos@ifap.edu.br

# Audin

## Auditoria Interna

A Auditoria Interna, dirigida por um chefe nomeado pelo(a) reitor(a), é o órgão de controle responsável por fortalecer e assessorar a gestão, bem como racionalizar as ações do Ifap e prestar apoio, dentro de suas especificidades no âmbito da Instituição, aos Órgãos do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e ao Tribunal de Contas da União, respeitada a legislação pertinente. Compete à Auditoria Interna:

- Elaborar o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT e o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna – RAINT, a serem submetidos ao Conselho Superior, fundamentados nas características e necessidades dos *campi* e da Reitoria, de acordo com a legislação pertinente;
- Analisar os procedimentos, rotinas e controles internos;
- Avaliar e orientar os diversos setores da Instituição quanto à eficiência e eficácia na aplicação e utilização dos recursos públicos visando à melhor racionalização de programas e atividades;
- Analisar e avaliar a execução orçamentária quanto à conformidade, aos limites e às destinações estabelecidas na legislação vigente;
- Fortalecer, racionalizar e assessorar a gestão no tocante às ações de controle;
- Prestar apoio aos órgãos do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e ao Tribunal de Contas da União, respeitada a legislação pertinente;
- Acompanhar o resultado final dos processos de sindicância e processos administrativos disciplinares, com vista a subsidiar os órgãos do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal com as informações necessárias;
- Supervisionar os serviços e trabalhos de Controle

Interno nos *campi*;

- Verificar o desempenho da gestão do Instituto visando comprovar a legalidade dos atos e examinar os resultados quanto à economicidade na execução orçamentária e financeira, patrimonial, de recursos humanos, de suprimentos de bens e serviços e demais controles da gestão;
- Tratar de outros assuntos de interesse da Auditoria Interna.

### Como falar com a Audin

Horário de Atendimento:

- ☑ segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h

- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2166

- ✉ Por e-mail:  
audin@ifap.edu.br

- 📍 Auditoria Interna:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo

# PJ

## Procuradoria Jurídica

A Procuradoria Jurídica é o órgão de execução da Procuradoria-Geral da União responsável pela representação judicial e extrajudicial e pelas atividades de consultoria e assessoramento jurídicos, para apuração da liquidez e certeza dos créditos de qualquer natureza, inerentes às suas atividades, inscrevendo-os em dívida ativa, para fins de cobrança amigável ou judicial, observada a legislação pertinente. Compete à Procuradoria Jurídica Federal:

- Assistir o reitor e os diretores-gerais em questões jurídicas afetas aos atos a praticar e já por eles praticados;
- Emitir pareceres jurídicos a respeito de matérias de sua competência;
- Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área;
- Realizar outras atividades afins e correlatas;
- Assistir juridicamente os servidores no exercício de suas atribuições, nos termos da legislação vigente.

### Como falar com a PJ

- Horário de Atendimento:
- ✓ segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150
- 📍 Procuradoria Jurídica:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo

# Ouvidoria

A Ouvidoria, dirigida por um ouvidor nomeado pelo reitor(a), é um órgão de interlocução entre o Ifap e as comunidades interna e externa, de natureza mediadora e conciliadora, sem caráter judicativo, que exerce suas funções junto a todas as unidades do Ifap, sendo, assim, facilitador do processo de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

## Como falar com a Ouvidoria

Horário de Atendimento:  
☑ segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2166

✉ Por e-mail:  
ouvidoria@ifap.edu.br

📍 Ouvidoria:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil Novo

## Comissão de Ética

A função de uma Comissão de Ética Pública vai além de alertar o Poder Executivo de eventuais desvios de seus auxiliares. Tem, acima de tudo, a função de afastar o ceticismo e a desconfiança da sociedade com os Poderes Públicos. Para tanto, deve empenhar-se para que a postura ética impere sobre toda a Administração.

A Comissão de Ética do Ifap (CE/Ifap) foi instituída no ano de 2016 e é constituída por servidores efetivos do Instituto. A comissão tem, entre suas competências, além do dever de zelar pelo cumprimento do Código de Ética Profissional do Servidor Público Federal, de atuar como instância consultiva de dirigentes e servidores no âmbito do Ifap, buscando a prevenção de conflitos e a preservação da moralidade na Administração Pública. Qualquer cidadão, agente público, pessoa jurídica de direito privado, associação ou entidade de classe poderão provocar a atuação da Comissão de Ética, visando à apuração de transgressão ética imputada ao agente público ou ocorrida em setores competentes do órgão ou entidade federal. Entende-se por agente público todo aquele que por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico preste serviços de natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual, ainda que sem retribuição financeira, a órgão ou entidade da Administração Pública Federal direta e indireta. O procedimento preliminar para apuração de conduta que, em tese, configure infração ao padrão ético será instaurado pela Comissão de Ética, de ofício ou mediante representação ou denúncia formulada.

### Como falar com a Comissão de Ética

- Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h /  
14h às 18h
- Por telefone:  
(96) 3198-2150
- Comissão de Ética:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo



# CPA

## Comissão Própria de Avaliação

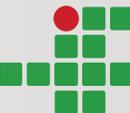
A Comissão Própria de Avaliação, instituída pelo Sinaes – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, é responsável pela implantação e pelo desenvolvimento de processos de avaliação institucional. Os instrumentos de avaliação (questionários) desenvolvidos pela CPA constituem importantes ferramentas para o planejamento educacional, sempre em busca da melhoria da qualidade da formação, da produção do conhecimento e da extensão. Além disso, esses instrumentos permitem que sejam identificadas áreas problemáticas ou carentes de adequado investimento institucional, apontando exatamente os setores que requerem melhorias, obedecendo às diretrizes mencionadas na Lei nº 10.861. Os processos de avaliação conduzidos pela CPA subsidiam o credenciamento e credenciamento de Instituições de Ensino Superior – IES, bem como o reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos de graduação oferecidos. Uma das competências da CPA é elaborar o relatório de autoavaliação institucional com base nas 10 dimensões que constam no Sinaes.

### Como falar com a CPA

Por telefone:  
☎ (96) 3198-2150

Por e-mail:  
✉ [cpa@ifap.edu.br](mailto:cpa@ifap.edu.br)

📍 CPA:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo



## **CISPCCTAE** Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira e Cargo dos Técnicos Administrativos

## **CPPD** Comissão Permanente de Pessoal Docente

A Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira e Cargo dos Técnicos Administrativos em Educação, CISPCCTAE, é um órgão de assessoramento ao reitor(a) com a finalidade de acompanhar, orientar, fiscalizar e avaliar a sua implementação no âmbito do Ifap e propor à Comissão Nacional de Supervisão (CNS) as alterações necessárias para seu aprimoramento.

A Comissão Permanente de Pessoal Docente, CPPD, é um órgão de assessoramento ao reitor(a) e ao Conselho Superior do Ifap para formulação e acompanhamento da execução da política de pessoal docente.

### **Como falar com a CISPCCTAE**

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150

✉ Por e-mail:  
dige@ifap.edu.br

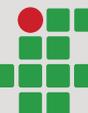
📍 CISPCCTAE:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo

### **Como falar com a CPPD**

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150

✉ Por e-mail:  
cppd@ifap.edu.br

📍 CPPD:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo



## Comitê de Governança, Riscos e Controles

## e-SIC Serviço de Informação Eletrônico

O Comitê de Governança, Riscos e Controle constitui-se como estrutura de apoio à gestão no tocante aos riscos e controles internos, os quais devem ser geridos de forma integrada. Em suas ações, terá como objetivo o estabelecimento de um ambiente de controle e gestão de riscos que respeite os valores, interesses e expectativas da organização e dos agentes que a compõem e, também, os de todas as partes interessadas, tendo o cidadão e a sociedade como principais vetores. O Comitê de Governança, Riscos e Controles tem a seguinte composição:

- Reitor, na condição de presidente;
- Os Pró-Reitores;
- Os Diretores Sistêmicos;
- Os Diretores-Gerais dos *campi*.

O Comitê poderá dispor de um Coordenador Especial de Controle Interno para apoiar as suas ações.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada aos órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

## Como falar com o Comitê

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150

📍 Comitê de Governança, Riscos e Controles: Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil Novo

## Como falar com o e-SIC

✓ Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h

☎ Por telefone:  
(96) 3198-2150

📍 e-SIC:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil Novo

## Expediente

O Departamento de Expediente é responsável por prestar suporte administrativo às atividades do Gabinete da Reitoria. Atualmente é composto por:

- I- Secretaria de Expediente;
- II- Setor Administrativo e Financeiro do Gabinete;
- III- Seção de Correição;
- IV- Setor de Arquivo e Protocolo Geral;

Ao Departamento de Expediente compete:

- Receber, preparar e expedir documentos internos da Reitoria;
- Receber os processos destinados ao(à) Reitor(a) e Gabinete e encaminhá-los após despacho/decisão;
- Manter atualizado o registro da documentação do Gabinete;
- Encaminhar os atos administrativos e normativos do(a) Reitor(a) para publicação;
- Revisar e encaminhar a documentação e correspondência no âmbito do Gabinete;
- Receber as correspondências destinadas à

## Protocolo

Ao Setor de Arquivo e Protocolo Geral compete:

- Receber documentos e processos externos dos *campi* e de outros órgãos;
- Expedir documentos e processos internos para os *campi* e outros órgãos;
- Organizar, classificar e guardar os arquivos da Reitoria e dos *campi*;
- Receber as correspondências destinadas à Reitoria e controlar a sua guarda e distribuição.

Reitoria e controlar a sua guarda e distribuição;

- Coordenar e supervisionar os trabalhos do Arquivo e Protocolo Geral da Reitoria;
- Desempenhar outras atribuições, eventualmente delegadas pelo(a) Reitor(a) e/ou pela Chefia de Gabinete.

### Como falar com o Expediente

Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h



Por telefone:  
(96) 3198-2152

Por e-mail:  
expediente.reitoria@ifap.edu.br

### Como falar com o Protocolo

Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h / 14h às 18h



Por telefone:  
(96) 3198-2152

Por e-mail:  
diogo.barros@ifap.edu.br

## Proen Pró-Reitoria de Ensino

A Pró-Reitoria de Ensino, dirigida por um pró-reitor nomeado pelo reitor, é o órgão executivo que planeja, superintende, coordena, fomenta e acompanha as atividades e políticas de ensino, articuladas à pesquisa e à extensão. É responsável pelas atividades e políticas de ensino no âmbito do Ifap, em consonância com as diretrizes emanadas pelo MEC/Setec. Supervisiona a implantação de novas políticas nos *campi* do Ifap, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que garantam a articulação entre o ensino, pesquisa e extensão e, igualmente, a inclusão de jovens e adultos no pleno direito à educação pública, gratuita e de qualidade.



### Como falar com a Proen

- ✓ Horário de Atendimento:  
segunda à sexta-feira, das 8h às 12h /  
14h às 18h
- ☎ Por telefone:  
(96) 99181-2439
- ✉ Por e-mail:  
proen@ifap.edu.br
- 📍 Proen:  
Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil  
Novo

