

# ***CAPÍTULO 1***

## *Apresentação*



# 1 APRESENTAÇÃO

## 1.1 A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NA PERSPECTIVA DO DECRETO Nº 9.094 DE 17 DE JUNHO DE 2017

A Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá atende à exigência do Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017, e traz informações referentes aos serviços prestados pela Instituição, em especial:

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I – ao serviço oferecido;
- II – aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III – às etapas para processamento do serviço;
- IV – ao prazo para a prestação do serviço; V - à forma de prestação do serviço;
- VI – à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII – aos locais e às formas de acessar o serviço.

## 1.2 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, Porto Grande e Santana, além do *Campus* Avançado Oiapoque e do Centro de Referência Pedra Branca do Amapari, estrategicamente localizados para contribuir com o desenvolvimento do estado.

## 1.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES

### MISSÃO INSTITUCIONAL

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

### VISÃO DE FUTURO

“Consolidar-se como centro de excelência na educação profissional e tecnológica, formando pessoas para o mundo do trabalho globalizado.”

### VALORES

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá pauta suas ações nos princípios da Administração Pública, previstos no artigo 37 da Constituição Federal: Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade; Eficiência.

## 1.4 ONDE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO IFAP PODE SER OBTIDA

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 <http://www.ifap.edu.br/index.php/acesso-a-informacao/carta-de-servico-ao-cidadao>. Quanto ao documento impresso, o cidadão interessado poderá consultá-lo em todas as unidades acadêmicas e administrativas do Instituto Federal do Amapá.

## 1.5 SUGESTÕES E ALTERAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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

## 1.6 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

---

**Reitora**

Marialva do Socorro Ramalho de Oliveira de Almeida

**Pró-Reitora de Administração**

Ana Paula Almeida Chaves

**Pró-Reitor de Ensino**

Romaro Antonio Silva

**Pró-Reitora de Extensão**

Érika da Costa Bezerra

**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

Diogo Branco Moura

**Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação**

Themistocles Raphael Gomes Sobrinho

**Diretora-Geral *Campus* Laranjal do Jari**

Marianise Paranhos Pereira Nazário

**Diretor-Geral *Campus* Macapá**

Márcio Getúlio Prado de Castro

**Diretor-Geral *Campus* Porto Grande**

Jose Leonilson Abreu da Silva Junior

**Diretor-Geral *Campus* Santana**

Marlon de Oliveira do Nascimento

**Diretor *Campus* Avançado Oiapoque**

Eliel Cleberson da Silva Nery

**Coordenadora Centro de Referência Pedra Branca do Amapari**

Cristina Coutinho de Oliveira

**Diretora de Desenvolvimento Institucional**

Adriélma Nunes Ferreira Bronze

**Diretor de Engenharia**

Alexandre Barile Sobral

**Diretor de Ensino a Distância**

Marcos Araujo de Almeida

**Diretor de Tecnologia da Informação**

Marcos Rogério da Silva Pantoja ■