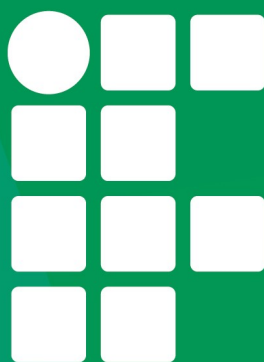


# Carta de Serviços ao cidadão



**INSTITUTO  
FEDERAL**

Sertão Pernambucano

---

Campus  
Petrolina





**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SERTÃO PERNAMBUCANO – CAMPUS PETROLINA**

Rua Maria Luiza de Araújo Gomes, CEP 56316-686, Bairro João de Deus –  
Petrolina-PE, tel. (87) 2101 4300.

**1. Equipe Gestora**

**Diretor-Geral**

Fabiano Almeida Marinho

E-mail: [fabiano.marinho@ifsertao-pe.edu.br](mailto:fabiano.marinho@ifsertao-pe.edu.br)

**Diretora de Ensino**

Danielle Juliana Silva Martins

E-mail: [danielle.juliana@ifsertao-pe.edu.br](mailto:danielle.juliana@ifsertao-pe.edu.br)

**Diretor de Administração e Planejamento**

Reinaldo de Souza Dantas

E-mail: [reinaldo.dantas@ifsertao-pe.edu.br](mailto:reinaldo.dantas@ifsertao-pe.edu.br)

**2. Comissão Responsável pela elaboração da minuta da carta de serviços dos setores que possuem jornada de trabalho flexibilizada (6 horas) no IF Sertão PE - Portaria Nº 127/2017.**

- Danielle Juliana Silva Martins - Presidência
- Antônio Gomes Barroso de Sá
- Erivelto Almeida de Oliveira
- Joselmo Silva dos Santos
- Kellison Lima Cavalcante
- Luilson Vieira Martins



## Sumário

- Apresentação
1. Direção de Ensino
  2. Núcleo de Ações Pedagógicas
  3. Setor de Apoio ao Ensino
  4. Biblioteca
  5. Controle Acadêmico
  6. Laboratórios de Química e Alimentos do “Bloco E”
  7. Coordenação de Extensão
  8. Setor de Limpeza
  9. Ouvidoria



## Apresentação

### Direção Geral – DG

A administração do Campus Petrolina do IF Sertão-PE, sob à coordenação e supervisão da Direção Geral, far-se-á pela articulação entre seus órgãos colegiados, Diretorias, Departamentos, Coordenações, Setores e Núcleos, conforme resolução Nº 29, do Conselho Superior de 29 de agosto de 2017. A Direção Geral é uma unidade descentralizada de ensino, pesquisa e extensão, cujo funcionamento está norteado pela Lei 11.892/2008, pelo Estatuto, pelo Regimento Geral e pelos Atos Administrativos do Conselho Superior vigentes que tem por finalidade:

- Promover uma educação profissionalizante eficiente na qualificação de profissionais para o trabalho;
- Ministrando educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;
- Oferecer cursos subsequentes para egressos do ensino médio que desejam se profissionalizar em áreas técnicas;
- Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;
- Desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;
- Estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional; e
- Ministrando em nível de educação superior:



- a) Cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia;
- b) Cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional;
- c) Cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento;
- d) Cursos de pós-graduação *lato Sensu* de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento; e
- e) Cursos de pós-graduação *Stricto Sensu* de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em educação, ciência e tecnologia, com vistas no processo de geração e inovação tecnológica.

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a da Direção Geral o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta, das 07:30hs às 19:00hs.
- b) Telefone: o telefone para contato é (87) 2101-4337
- c) Email: [cp.dg@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.dg@ifsertao-pe.edu.br)

Fabiano de Almeida Marinho  
Diretor Geral do Campus Petrolina



## 1. Direção de Ensino - DIEN

Atualmente o setor Direção de Ensino é composto pelo Diretor de Ensino, o Departamento de Ensino Superior e o Departamento de Educação Básica e Técnica. Para dá suporte a este setor existe a secretaria da Direção de Ensino realizando atividades para o bom funcionamento do setor, tais como:

- ✓ Assistir ao Diretor de Ensino no seu relacionamento institucional e administrativo;
- ✓ Responsabilizar-se pela administração da Secretaria da Diretoria de Ensino;
- ✓ Realizar intermediação entre a Diretoria de Ensino e as Diretorias, Departamentos, Coordenações e Setores do Campus;
- ✓ manter em dia a correspondência postal e eletrônica, bem como redigir documentos;
- ✓ acompanhar o cumprimento dos atos administrativos;
- ✓ responsabilizar-se pelos processos de concessão de diárias e passagens da Diretoria de Ensino;
- ✓ organizar e manter cadastro de endereços que sejam do interesse da Diretoria de Ensino;
- ✓ emitir correspondências de cunho social que sejam de interesse da Diretoria de Ensino;
- ✓ preparar os despachos e/ou oferecer elementos de informação para a sua decisão;
- ✓ atender a telefonemas e dar os encaminhamentos necessários;
- ✓ receber, distribuir e monitorar a tramitação da correspondências e de outros documentos;



Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe da Direção de Ensino o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 07:30hs às 22:00hs.
- b) Telefone: o telefone para contato é (87) 2101-4324
- c) Email: [cp.de@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.de@ifsertao-pe.edu.br)



## 2. Núcleo de Ações Pedagógicas - NAP

O Núcleo de Ações de Apoio Pedagógicas – NAP – é um órgão consultivo e de assessoramento didático-pedagógico, responsável pela coordenação e orientação das atividades de ensino-aprendizagem, visando atender às necessidades dos alunos, docentes, familiares e comunidade em geral acompanhando e avaliando o processo educacional, vinculado à Direção de Ensino, em consonância com o Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI e do Projeto Político Pedagógico Institucional – PPI.

O Núcleo de Ações Pedagógico é composto pelos Pedagogos e Técnicos em Assuntos Educacionais que exercem atividades no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano/Campus Petrolina.

São atribuições do NAP:

- ✓ Apoio específico aos discentes nas atividades relacionadas ao ensino-aprendizagem, prestando orientações e acompanhamento em todo processo pedagógico envolvido;
- ✓ Prestar assessoramento pedagógico ao corpo docente no que implica em atividades pedagógicas;
- ✓ Participar da (re)elaboração de documentos institucionais de natureza pedagógica;
- ✓ Participar da construção e revisão do Projeto Político Pedagógico;
- ✓ Participar das reuniões na Direção de Ensino, Departamentos e Coordenações de Cursos em ações de natureza pedagógica;
- ✓ Participar da implementação de programas de formação continuada docente;
- ✓ Participar da elaboração do Calendário Acadêmico Anual;





- ✓ Colaborar na elaboração, implementação e avaliação de planos (pluri)anuais de formação continuada para docentes;
- ✓ Acompanhar, junto ao Núcleo de Ações Pedagógicas Necessidades Especiais – NAPNE, as atividades de inclusão;
- ✓ Identificar bimestralmente os discentes que se encontram com baixo desempenho e propor juntamente com os docentes e Coordenações de Curso, intervenções didático-pedagógicas;
- ✓ Participar do processo de recrutamento, seleção, ingresso e qualificação de servidores e discentes da instituição.

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe do NAP o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 08:00hs às 20:00hs.
- b) Telefone: O telefone para contato é (87) 2101-4353
- c) Email: [cp.nap@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.nap@ifsertao-pe.edu.br)



### 3. Setor de Apoio ao Ensino - SAE

O Setor de Apoio ao Ensino (SAE) tem por finalidade atuar como facilitador à organização e bom andamento das atividades docentes e discentes no Campus Petrolina. Pautado na ética e no compromisso com o serviço público de qualidade, o SAE busca atender com cortesia e urbanidade a comunidade interna e externa que dispõe dos serviços do setor, contribuindo para a edificação e aperfeiçoamento do processo educativo, defendendo o correto cumprimento da política educacional do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano/Campus Petrolina.

Da prestação de serviços do setor:

- ✓ Assistir e orientar os discentes nos aspectos comportamentais, dentro do Campus e nas atividades externas representando o IF SERTÃO-PE, em conformidade com o Regimento Disciplinar Discente;
- ✓ Auxiliar os discentes nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, dentro do Campus e nas atividades externas representando o IF SERTÃO-PE;
- ✓ Intermediar a comunicação entre os discentes e os diversos setores e profissionais do Campus, de forma ágil, eficiente e integrada;
- ✓ Atender e encaminhar os discentes aos setores e profissionais responsáveis, em casos de indisciplina, conflitos, segurança e saúde;
- ✓ Auxiliar nas atividades de entrega de fardamento, livros didáticos e demais materiais disponibilizados para os discentes.
- ✓ Reservar salas de aulas, laboratórios e auditórios sob responsabilidade do Setor;
  - a) A reserva é privativa aos servidores do Campus e é realizada de forma presencial, por telefone (87 2101-4321) ou pelo e-mail [cp.sae@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.sae@ifsertao-pe.edu.br);



- b) A reserva para a comunidade externa, para os discentes e para os servidores dos demais campi e da reitoria do IF SERTÃO-PE é realizada mediante autorização da Direção de Ensino.
- ✓ Controlar, por meio de protocolo, a retirada e devolução de chaves e equipamentos diversos sob a responsabilidade do setor;
    - a) A retirada dos materiais supracitados é restrita aos servidores do IF SERTÃO-PE/Campus Petrolina, ou à pessoa previamente autorizada pela Direção de Ensino ou coordenação de curso;
    - b) A autorização a que se refere o item anterior deve ser comunicada ao SAE, por meio de memorando ou e-mail direcionado ao [cp.sae@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.sae@ifsertao-pe.edu.br), contendo o nome completo da pessoa autorizada e os ambientes a que terá acesso.
  - ✓ Apoiar às coordenações de cursos e ao Núcleo de Apoio Pedagógico (NAP) no controle de aulas permutadas;
  - ✓ Informar o início e término das aulas por meio do toque da sirene;
  - ✓ Encaminhar ao Departamento de Administração as ocorrências trazidas ao setor, no que diz respeito à manutenção, reparo, conservação e higiene nas diversas dependências do Campus;
  - ✓ Atender à comunidade interna e externa com informações gerais relacionadas à instituição;

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe do SAE o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 07:00hs às 22:00hs.
- b) Telefone: O telefone para contato é (87) 2101-4321 OU 2101-4351
- c) Email: [cp.sae@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.sae@ifsertao-pe.edu.br)

A biblioteca do *campus* Petrolina do IF **Sertão-PE**, através de suas instalações, acervo, recursos humanos e dos serviços oferecidos aos seus usuários, tem como objetivos:

- ✓ Ser um centro de informação capaz de dar suporte informacional ao processo ensino-aprendizagem;
- ✓ Incentivar a pesquisa e promover a democratização do conhecimento;
- ✓ Cumprir sua função social de disseminar a informação junto à comunidade interna promovendo atividades culturais nas diversas áreas do conhecimento.

A biblioteca oferece os seguintes serviços:

- Empréstimo domiciliar;
  - ✓ Empréstimo interbibliotecário;
  - ✓ Reserva de livros;
  - ✓ Levantamento bibliográfico;
  - ✓ Treinamento em fontes de informação;
  - ✓ Boletim de novas aquisições;
  - ✓ Informural;
  - ✓ Treinamento de usuário;
  - ✓ Atividades culturais.

Para inscrição na biblioteca, são exigidos os seguintes documentos:

#### **1) Alunos**

- ✓ Documento de identidade;



- ✓ CPF;
- ✓ Uma foto 3x4.

## 2) Servidores

- ✓ Matrícula Siape (comprovante)

Para maiores informações sobre o serviço da biblioteca o cidadão pode acessar o link: [http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/IF\\_Sertao-PE/Documentos/Conselho-Superior/Resolucoes/2012/resolucao\\_31\\_2012.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/IF_Sertao-PE/Documentos/Conselho-Superior/Resolucoes/2012/resolucao_31_2012.pdf) e ter acesso a Regimento Interno das bibliotecas do IF Sertão PE

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe da Biblioteca o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 08:00hs às 21:30hs.
- b) Telefone: O telefone para contato é (87) 2101-4316
- c) Email: [cp.biblioteca@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.biblioteca@ifsertao-pe.edu.br)



A Secretaria de Controle Acadêmico é o setor de apoio à Gestão Educacional vinculado à Direção de Ensino do Campus Petrolina, mantendo relação organizacional com o Departamento de Controle Acadêmico da Pró-Reitoria de Ensino – PROEN. Tem por finalidade atender com eficiência a comunidade e contribuir para o aprimoramento da gestão institucional, através das ações de controle, registro, pesquisa, análise e publicização de informações e dados.

Algumas atribuições do setor de acordo com o Regimento Interno das Secretarias do Controle Acadêmico do IF Sertão PE são:

- ✓ Responsabilizar-se por todos os serviços relativos à matrícula, registro, controle e arquivo da documentação escolar dos alunos (físico ou digital), inclusive a expedição de diplomas;
- ✓ Organizar, coordenar e administrar os serviços da secretaria, fazendo cumprir horários e tarefas;
- ✓ Prestar informação ao Departamento de Ensino, às Coordenações de Cursos, ao Departamento de Controle Acadêmico e à Pró-Reitoria de Ensino sobre os assuntos de sua competência;
- ✓ Controlar e supervisionar os sistemas de dados acadêmicos do IF Sertão -PE: Educacenso, Censo da Educação Superior, Sistec e Sisu e SAGE; V - Responder a outros Sistemas de Controle do MEC/INEP referentes aos alunos;
- ✓ Informar ao Departamento de Controle Acadêmico a existência de vagas ociosas nos cursos superiores e técnicos, para efeito de transferência e portador de diploma;
- ✓ Participar da elaboração do calendário escolar de referência e da Matrícula no Campus;



- ✓ Assinar, com a Direção Geral, os diplomas, termos de colocação de grau, históricos, certidões e outros;
- ✓ Comparecer às reuniões do Departamento de Ensino, quando convocado, e prestar informações solicitadas;
- ✓ Exercer outras atribuições que lhe forem determinadas pelo Departamento de Ensino;
- ✓ Elaborar Relatório Gestor e outros levantamentos solicitados;
- ✓ Zelar pelo cumprimento do Regimento Interno da Secretaria de Controle Acadêmico, da Organização Didática do IF Sertão-PE, das normas e regulamentos dos órgãos superiores e da legislação vigente.

Para maiores informações sobre o serviço da Secretaria de Controle Acadêmico o cidadão pode acessar o link: [https://www.ifsertao-pe.edu.br/images/IF\\_Sertao-PE/Documentos/Conselho-Superior/Resolucoes/2016/RESOLUO-N-4oREGIMENTO-INTERNO--DAS-SECRETARIAs.pdf](https://www.ifsertao-pe.edu.br/images/IF_Sertao-PE/Documentos/Conselho-Superior/Resolucoes/2016/RESOLUO-N-4oREGIMENTO-INTERNO--DAS-SECRETARIAs.pdf) e ter acesso a Regimento Interno das Secretarias de Controle Acadêmico do IF Sertão PE

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe da Secretaria de Controle Acadêmico o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 08:00hs às 20:00hs.
- b) Telefone: O telefone para contato é (87) 2101-4318
- c) Email: [cp.sca@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.sca@ifsertao-pe.edu.br)



## 6. Laboratórios de Química e Alimentos do “Bloco E”

(A Portaria Nº 37, de 23/01/2017, regime de escala de seis horas diárias de trabalho, sem intervalo para refeições, correspondente a carga horária de 30 horas semanais, tornou-se sem efeito por meio da Portaria Nº 795, de 24 de novembro de 2017).

Os laboratórios de Química e Alimentos do Bloco E do Campus Petrolina prestam serviços nas áreas de Química, Análises de Alimentos, Pesquisa e Extensão, bem como aulas práticas onde se exercitam a aplicabilidade da teoria de sala de aula em experiências práticas e pesquisa. Também atende a comunidade externa através de parcerias e convênios com outras instituições.

São ao todo 05 (cinco) laboratórios:

- ✓ Laboratório Experimental de Alimentos (LEA);
- ✓ Laboratório de Análise de Águas e Bebidas;
- ✓ Laboratório de Cromatografia Líquida - HPLC;
- ✓ Laboratório de Química Analítica e pesquisa;
- ✓ Laboratório de Análise Instrumental: Cromatografia Gasosa - GC/MS, Absorção Atômica - AA e Infra - Vermelho FT-IR;

Algumas das atribuições do setor são:

- ✓ Montagens de aulas práticas, preparação do ambiente e dos instrumentos necessários às pesquisas, minicursos, oficinas e aulas práticas (kits com vidrarias, reagentes, utensílios e equipamentos);
- ✓ Agendamentos;
- ✓ Preparo de materiais para descarte conforme normas de segurança dos laboratórios portaria nº 2 de 16 de Junho de 2017;
- ✓ Acompanhamento técnico aos pesquisadores em geral;





✓ Preparo de soluções e reagentes conforme normas de segurança; controle da chave dos laboratórios, sala de reagente e chave de acesso aos armários dos alunos;

- ✓ Guarda e/ou controle/conservação de vidrarias, equipamentos, utensílios, soluções e reagentes;
- ✓ Otimizar a utilização dos recursos dos Laboratórios;
- ✓ Estabelecer a observância das normas de utilização e funcionamento das salas dos Laboratórios e dos equipamentos nelas mantidos;
- ✓ Gerenciar a manutenção dos equipamentos através do Help Desk ou documento oficial aos responsáveis pelo setor de patrimônio e/ou direção geral; acompanhar a utilização e/ou retirada de equipamentos e materiais dos laboratórios, informando ao setor de patrimônio o destino e data de retorno dos equipamentos e materiais;
- ✓ Solicitar aos Coordenadores de Cursos, o planejamento para a aquisição de materiais e serviços com vistas ao funcionamento dos laboratórios, oficinas, salas de aula e ambientes especiais;
- ✓ Apresentar à Diretoria de Ensino/Direção Geral, relatórios trimestrais sobre as atividades desenvolvidas no setor.

É importante destacar que os laboratórios de Química, Microbiologia e Alimentos do Campus Petrolina possuem normas de laboratório específica que orientam o trabalho dos Pesquisadores e Técnicos, para maiores informações o cidadão pode acessar o link: [http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_Petrolina/2017/ConselhoCampus/okNORMATIVA%20DOS%20LABORATORIOS%20DE%20MICROBIOLOGIA%20FISICO%20QUIMICA%20I%20e%20II%20QUIMICA%20ANALTICA%20E%20EXPERIMENTAL%20DE%20ALIMENTOS%20concluida%2016.06.2017%2011%20horas.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_Petrolina/2017/ConselhoCampus/okNORMATIVA%20DOS%20LABORATORIOS%20DE%20MICROBIOLOGIA%20FISICO%20QUIMICA%20I%20e%20II%20QUIMICA%20ANALTICA%20E%20EXPERIMENTAL%20DE%20ALIMENTOS%20concluida%2016.06.2017%2011%20horas.pdf) e ter acesso a esta norma.

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe de Técnicos que atuam nos laboratórios o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 07:30hs às 22:00hs.



b) Telefone: o telefone para contato é (87) 2101-4352

c) Email: [cp.labsblocoe@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.labsblocoe@ifsertao-pe.edu.br)



## 7. Coordenação de Extensão

A Coordenação Geral de Extensão e Cultura é responsável pelas atividades de extensão, as quais constituem um processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável, para viabilizar a relação transformadora entre o **Campus** e a sociedade.

A Coordenação de Extensão, ligada à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (Proext), é o setor responsável pelo acompanhamento e desenvolvimento de ações que relacionam o campus Petrolina à comunidade local. Entre as atividades desenvolvidas estão:

**Estágio** – A CEE realiza atendimento a alunos, recebimento de formulários e relatórios, atendimento a empresas parceiras do IF Sertão-PE, confecção de acordos de cooperação com empresas privadas e órgãos públicos. Para mais informações sobre estágio, acesse [aqui](#).

**Visitas Técnicas** – A Coordenação de Relações Empresariais e Comunitárias – CREC é a responsável pelo gerenciamento e controle de visitas técnicas no campus Petrolina, fazendo desde o agendamento ao arquivamento de todas as solicitações de visitas com alunos.

**Programa Institucional de Bolsas de Extensão (Pibex)** – Recebimento e encaminhamento de propostas de projetos com caráter extensionista, entrega e recebimento da frequência aos bolsistas, encaminhamento de relatórios dos projetos em execução, encaminhamento de pagamento das bolsas aos alunos. Confira a relação completa dos projetos em andamento acessando [aqui](#).



**INSTITUTO FEDERAL** Cursos FIC - Oferta de cursos na modalidade Formação Inicial e Continuada (FIC) a servidores, alunos e comunidade externa, de acordo com a demanda.  
Sertão Pernambucano | Petrolina

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe da Coordenação de Extensão o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 08:00hs às 20:00hs.
- b) Telefone: O telefone para contato é (87) 2101-4320 ou 2101-4348
- c) Email: [cp.cgex@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.cgex@ifsertao-pe.edu.br)



## 7. Setor de Limpeza

(A Portaria Nº 698, de 08/09/2016, regime de escala de seis horas diárias de trabalho, sem intervalo para refeições, correspondente a carga horária de 30 horas semanais, tornou-se sem efeito por meio da Portaria Nº 795, de 24 de novembro de 2017).

O Setor de Limpeza é responsável pela realização serviços relacionados à limpeza e conservação das instalações físicas do Campus Petrolina, visando o adequado funcionamento e desenvolvimento das atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão, conforme regimento interno do Campus Petrolina.

Caso o cidadão necessite entrar em contato com a equipe do SAE o mesmo tem as seguintes possibilidades:

- a) Horário de funcionamento: De Segunda a Sexta , das 07:00hs às 21:30hs.
- b) Telefone: O telefone para contato é (87) 2101-4361
- c) Email: [cp.da@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cp.da@ifsertao-pe.edu.br)



## 8. Ouvidoria

### O que é?

A Ouvidoria é mais um canal de comunicação entre o **IF Sertão-PE** e o cidadão. Por meio dela, este poderá se manifestar enviando sugestões, elogios, reclamações e/ou denúncias.

### Para que serve?

A Ouvidoria tem como finalidade assegurar os direitos do cidadão. Além de analisar as demandas recebidas e encaminhar as informações solicitadas aos setores de interesse, é seu papel responder com clareza as solicitações do cidadão e orientar para solucionar o problema, contribuindo para melhorar os serviços prestados pela instituição.

### Como funciona?

Após receber as manifestações do cidadão, a Ouvidora as encaminha aos setores interessados. Depois de analisadas e respondidas, ela comunica o parecer ao solicitante. A solicitação pode ser feita por carta, e-mail, telefonema ou pessoalmente.

### Como se manifestar?

O interessado poderá se manifestar presencialmente, na própria unidade da Ouvidoria Pública, por meio de telefone (87 2101-2388), carta (endereço no rodapé da página), correio eletrônico ([ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br](mailto:ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br)) ou através do ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - (eSIC) - <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>.



**INSTITUTO FEDERAL**  
Sertão Pernambucano

Campus  
Petrolina