



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
REITORIA

**RESOLUÇÃO Nº 59 DO CONSELHO SUPERIOR,
DE 1º DE DEZEMBRO DE 2022.**

APROVA a atualização da Regulamentação da carta de serviços do do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambuco - IFSertãoPE.

A Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambuco, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a atualização da Regulamentação da carta de serviços do do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambuco - IFSertãoPE.

Art. 2º Revogam-se a Resolução nº21, do Conselho Superior, de 03 de maio de 2019 e as cartas de serviços emitidas pelas unidades do IFSertãoPE anteriores à data de vigência da resolução 59/2022 do Conselho Superior.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor a partir da data da sua publicação.

MARIA LEOPOLDINA VERAS CAMELO
Presidente do Conselho Superior

PUBLICADO NO SITE INSTITUCIONAL EM: 01/12/2022.

Regulamentação da carta de serviços ao cidadão do IFSertãoPE

Dispõe sobre diretrizes, responsabilidades, objetivos e atualização da carta de serviços ao cidadão do IFSertãoPE.

CAPÍTULO I **DOS PRINCÍPIOS E OBJETIVOS**

Art. 1º A carta de serviços ao cidadão é o instrumento por meio do qual a comunidade externa ao IFSertãoPE e o público discente tem conhecimento dos serviços prestados por esta instituição, bem como dos meios para obtenção desses serviços.

Art. 2º Através da publicação da carta de serviços, almeja-se consolidar, em documento único, as informações referentes aos serviços prestados pela Instituição ao seu público externo e aos discentes. Orienta-se, pois, pelos seguintes princípios:

- I - clareza no fornecimento de informações;
- II - tempestividade na comunicação de alterações que modifiquem os serviços ou a forma de prestá-los;
- III - objetividade na comunicação e elucidação dos requisitos mínimos para acesso aos serviços;
- IV - conformidade com leis e regulamentos pertinentes ao acesso à informação.

CAPÍTULO II **DAS DIRETRIZES E RESPONSABILIDADES**

Art. 3º Para a inserção e atualização dos serviços na carta institucional, faz-se necessário que sejam cumpridos os seguintes requisitos:

- I - O serviço deve ser orientado ao público externo ou ao público discente;
- II - O serviço deve ser padronizado, logo deve possuir etapas e atividades bem definidas;
- III - O serviço deve ser requerido pelo cidadão. Deste modo, não são abarcadas na carta de serviços as atividades que são disponibilizadas independentemente de solicitação.

§ 1º Não é necessário que sejam disponibilizadas na carta de serviços as etapas do serviço que tratam apenas de trâmites internos e que não influenciam diretamente o cidadão.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO

Art. 4º Todos os setores que possuem serviços que cumpram os requisitos do artigo anterior devem incluí-los na carta de serviços institucional.

§ 1º Compete ao chefe de cada setor o envio das informações necessárias a respeito do(s) serviço(s) à Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico (DOAPE).

§ 2º Compete à DOAPE a compilação e organização dos serviços institucionais para posterior publicação.

Art. 5º As informações básicas pertinentes ao serviço devem ser enviadas conforme o Anexo I.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 6º A carta de serviços institucional deve ser publicada no site do IFSertãoPE, em local intuitivo e de fácil acesso ao cidadão.

Art.7º Devido a dinamicidade da oferta, dos requisitos e dos procedimentos para obtenção dos serviços, as atualizações da carta de serviços ao cidadão, tanto na versão *online* quanto na impressa, não precisarão ser apreciadas pelo Consup para entrarem em vigor.

Parágrafo Único. Ressalta-se que a carta de serviços visa registrar os serviços prestados ao cidadão. Portanto, antes de comporem o documento, os serviços já foram analisados e aprovados pelas instâncias institucionais responsáveis.

Art. 8º Revogam-se todas as cartas de serviço publicadas anteriores a essa resolução.

Art. 9º Os casos omissos serão resolvidos pela DOAPE.

Art. 10 Esta resolução entrará em vigor a partir da data de sua publicação

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO

ANEXO I - Informações básicas do serviço a ser publicado ou alterado

Serviço:	Um título sucinto
Público Alvo:	Público a quem o serviço se destina
Descrição:	Uma explicação breve a respeito do serviço
Documentos ou requisitos necessários:	Informar quais os documentos necessários e como estes devem ser entregues (digitalizados, cópias, originais etc. É necessário o solicitante ou pode haver procurador? Existe algum formulário que deve ser preenchido? Nesse caso, qual o link do formulário?) - enfim, informações básicas para o cidadão solicitar o serviço.
Canal de prestação:	Informar se a solicitação pode ser feita por email, ou presencial, ou sigep, ou sougov ou outro meio.
Prazo:	Qual o prazo para que o IFSertãoPE atenda a solicitação ou preste o serviço
Outras informações relevantes	Caso julgue necessário, acrescente informações fundamentais para a solicitação do serviço