



# BOLETIM DE SERVIÇO



EDIÇÃO Nº 173

Recife, 21 de outubro de 2025

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

**REITORA**

Maria José de Sena

**VICE-REITORA**

Maria do Socorro de Lima Oliveira

**PRÓ-REITORA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO**

Danielli Matias de Macedo Dantas

**PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO, CULTURA E CIDADANIA**

Renata Valéria Regis de Sousa Gomes

**PRÓ-REITORA DE GESTÃO ESTUDANTIL E INCLUSÃO**

Tália de Azevedo Souto Santos

**PRÓ-REITOR DE PESQUISA**

Thieres George Freire da Silva

**PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**

Rodrigo Gayger Amaro

**PRÓ-REITOR DE PÓS-GRADUAÇÃO**

Rinaldo Aparecido Mota

**PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS**

Renata Andrade de Lima e Souza

## **APRESENTAÇÃO**

---



Boletim de Serviço está previsto na Lei nº 4.965, de 05 de maio de 1966, que dispõe sobre a publicação dos atos relativos aos servidores públicos civis do Poder Executivo. O Boletim de Serviço é o instrumento utilizado para dar ao público conhecimento dos atos e procedimentos formais editados no âmbito da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), atendendo ao princípio da publicidade, prescrito no art. 37 da Constituição Federal. Seu conteúdo está organizado em conformidade com os assuntos administrativos rotineiros da Instituição.

Conforme Resolução CONSU/UFRPE nº 071, de 18 de dezembro de 2020, as portarias no âmbito da UFRPE serão emitidas pelos responsáveis dos respectivos Setores, Departamentos Acadêmicos, Unidades Acadêmicas, Coordenações de Cursos de Graduação, Coordenações de Programas de Pós-graduação, Pró-reitorias, Institutos e Núcleos Administrativos, caso as mesmas não tenham como consequência efeitos financeiros.

---

## **EDIÇÃO**

**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS**

---

**SUMÁRIO**

---

CLPED-CGCL.....	4
CODAI.....	4
DEPA.....	5
DEPAQ.....	5
DMFA.....	6
DQ.....	6
OUVIDORIA.....	6

## CLPED-CGCL

PORTARIA LP/UFRPE Nº 03/2025, DE 16 de OUTUBRO DE 2025

A COORDENADORA DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA DA UFRPE, nomeada pela Portaria no 1.079/2025, 26 de setembro de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 29 de setembro de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.029252/2025-10,

RESOLVE:

Art. 1º DESIGNAR os docentes e representante discente abaixo relacionados como membros do COLEGIADO DE COORDENAÇÃO DIDÁTICA (CCD) DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA DA UFRPE (presencial/sede), conforme Decisão CCD no 132/2025-LP e Decisão CTA/DÉd no 122/2025:

MEMBROS TITULARES:

ANA CATARINA DOS SANTOS PEREIRA CABRAL (PRESIDENTE)  
ELIAN SANDRA ALVES DE ARAÚJO (SUBSTITUTA EVENTUAL)  
ARISTEU PORTELA JÚNIOR  
CARMÍ FERRAZ SANTOS  
CLAUDIA ROBERTA DE ARAÚJO GOMES  
EMMANUELLE CHRISTINE CHAVES DA SILVA  
MARIA APARECIDA TENÓRIO SALVADOR  
SANDRA DA SILVA SANTOS LUCENA

MEMBROS SUPLENTEs

FILÍPE LIMA SILVA  
MICHELLE BELTRÃO SOARES SALES  
MÔNICA MARIA LINS SANTIAGO

REPRESENTAÇÃO DISCENTE

AVANI GONÇALVES DE ARAÚJO

PROFa DRA. ANA CATARINA DOS SANTOS PEREIRA CABRAL  
COORDENADORA DO CURSO DE LICENCIATURA EM  
PEDAGOGIA

PORTARIA LP/UFRPE Nº 04/2025, DE 06 de OUTUBRO DE 2025

A COORDENADORA DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA DA UFRPE, nomeada pela Portaria no 1.079/2025, 26 de setembro de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 29 de setembro de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.029272/2025-91,

RESOLVE:

Art. 1º DESIGNAR os docentes abaixo relacionados como membros do NÚCLEO DOCENTE ESTRUTURANTE (NDE) DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA DA UFRPE (presencial/sede), conforme Decisão CCD no 133/2025-LP:

MEMBROS TITULARES:

ANA CATARINA DOS SANTOS PEREIRA CABRAL (PRESIDENTE)  
ELIAN SANDRA ALVES DE ARAÚJO (SUBSTITUTA EVENTUAL)  
BRUNO FERNANDES ALVES  
CLÁUDIA ROBERTA DE ARAÚJO GOMES  
MARIA APARECIDA TENÓRIO SALVADOR

MARIA DO SOCORRO VALOIS ALVES  
MICHELLE BELTRÃO SOARES SALES  
MÔNICA MARIA LINS SANTIAGO

MEMBROS SUPLENTEs

BRUNA TARCÍLIA FERRAZ  
CARMÍ FERRAZ SANTOS  
EMMANUELLE CHRISTINE CHAVES DA SILVA

PROFa DRA. ANA CATARINA DOS SANTOS PEREIRA CABRAL  
COORDENADORA DO CURSO DE LICENCIATURA EM  
PEDAGOGIA

PORTARIA LP/UFRPE Nº 05/2025, DE 06 de OUTUBRO DE 2025

A COORDENADORA DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA DA UFRPE, nomeada pela Portaria no 1.079/2025, 26 de setembro de 2025, publicada no Diário Oficial da União em 29 de setembro de 2025, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no Processo UFRPE nº 23082.029269/2025-77,

RESOLVE:

Art. 1º DESIGNAR os docentes e representante discente abaixo relacionados como membros da COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E APOIO ACADÊMICO (COAA) DO CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA DA UFRPE (presencial/sede), conforme Decisão CCD no 134/2025-LP:

MEMBROS TITULARES:

ANA CATARINA DOS SANTOS PEREIRA CABRAL (PRESIDENTE)  
ELIAN SANDRA ALVES DE ARAÚJO (SUBSTITUTA EVENTUAL)  
MARIA DO ROSÁRIO DE FÁTIMA BRANDÃO DE AMORIM  
MARIA JAQUELINE PAES DE CARVALHO  
REBECA OLIVEIRA DUARTE

MEMBROS SUPLENTEs

ARISTEU PORTELA JÚNIOR  
FABIANA WANDERLEY DE SOUZA MOREIRA  
SIRLENE BARBOSA DE SOUZA

REPRESENTAÇÃO DISCENTE

VANESSA PEREIRA ALVES DA SILVA

PROFa DRA. ANA CATARINA DOS SANTOS PEREIRA CABRAL  
COORDENADORA DO CURSO DE LICENCIATURA EM  
PEDAGOGIA

## CODAI

PORTARIA Nº 29/2025 - CODAI-UFRPE (11.01.66)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

São Lourenço Da Mata-PE, 21 de outubro de 2025.

O DIRETOR GERAL DO COLÉGIO AGRÍCOLA DOM AGOSTINHO IKAS DA UFRPE, nomeado pela Portaria GR/UFRPE no 1.108, de 15 de setembro de 2022, publicada no Diário Oficial da União em 16 de setembro de 2022, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no inciso V do Art. 34 do Regimento Interno do Colégio Agrícola Dom Agostinho Ikas da UFRPE (CODAI), aprovado pela Resolução no 118/2019 do Conselho Universitário da UFRPE, de 02 de agosto de 2019 e o constante no Processo UFRPE no 23082.020468/2025-10,

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**  
**BOLETIM DE SERVIÇO**

EDIÇÃO Nº 173, terça-feira, 21 de outubro de 2025.

Página | 5

RESOLVE:

Art. 1º - PRORROGAR por 60 (sessenta) dias o prazo estabelecido no Art. 2º da Portaria No 28/2025 - CODAI-UFRPE (11.01.66), de 26 de agosto de 2025 publicado no Boletim de Serviço da UFRPE, Edição no 135, de 26 de agosto de 2025, que designou a Comissão de Elaboração de Normas Internas do Colégio Agrícola Dom Agostinho Ikas da UFRPE (CODAI) que estabeleça, de forma detalhada, os procedimentos, prazos e requisitos para o preenchimento dos Diários de Classe do CODAI.

Art. 2º - Os demais termos e disposições da Portaria no 28/2025 permanecem inalterados.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(Assinado digitalmente em 21/10/2025 17:00)  
MICHEL SATURNINO BARBOZA  
DIRETOR GERAL - TITULAR  
CODAI-UFRPE (11.01.66)  
Matrícula: ###810#8

Processo Associado: 23082.023012/2025-10

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 29, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 21/10/2025 e o código de verificação: 0742e74727

**DEPA**

Portaria nº 53/2025

Recife, 21 de outubro de 2025.

O Diretor do Departamento de Agronomia da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais,

R E S O L V E:

AUTORIZAR o Afastamento nacional do(a) Docente Brivaldo Gomes de Almeida constante no processo no 29509/2025-33 para participar da 3ª Oficina CNPEM-Embrapa de Solos Coesos que será realizada no campus do Centro Nacional de Pesquisa em Energia e Materiais (CNPEM) em Campinas/SP, no período de 10/11 a 12/11/2025.

Prof. José Luiz Sandes de Carvalho Filho  
Diretor do DEPA/UFRPE

Portaria nº 54/2025

Recife, 21 de outubro de 2025.

O Diretor do Departamento de Agronomia da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais,

R E S O L V E:

AUTORIZAR o Afastamento nacional constante no processo no 29628/2025-96, do(a) Docente Emídio Cantídio Almeida de Oliveira para participar do V BORON DAY em Foz do Iguaçu - Paraná, no período de 22/10 a 24/10/2025.

Prof. José Luiz Sandes de Carvalho Filho  
Diretor do DEPA/UFRPE

**DEPAQ**

PORTARIA DEPAQ/UFRPE Nº 22/2025, DE 21 DE OUTUBRO DE 2025

O Diretor do DEPAQ, nomeado(a) pela Portaria no 670/2023, de 6 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 07 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no processo nº 23082.0271762025-16,

RESOLVE:

Art. 1º AUTORIZAR, o(a) servidor(a) Maria Raquel Moura Coimbra, Matrícula SIAPE no 1331213, ocupante do cargo de Professor(a), lotado(a) no Departamento de Pesca e Aquicultura, para o afastamento das atividades desempenhadas no Departamento, durante o período compreendido 08 a 11/12/2025, para participar do Workshop sobre Avaliação dos impactos de peixamentos com espécies nativas no Baixo São Francisco, no âmbito do Plano de Ação Nacional para Conservação das Espécies Ameaçadas de Extinção da Fauna Aquática da Bacia do Rio São Francisco -PAN São Francisco em Penedo-AL.

Vanildo Souza de Oliveira  
Diretor do DEPAQ

PORTARIA DEPAQ/UFRPE Nº 23/2025, DE 21 DE OUTUBRO DE 2025

O Diretor do DEPAQ, nomeado(a) pela Portaria no 670/2023, de 6 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 07 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no processo nº 23082.028392/2025-71,

RESOLVE:

Art. 1º AUTORIZAR, o(a) servidor(a) LUIS OTAVIO BRITO DA SILVA, Matrícula SIAPE no 1515371, ocupante do cargo de Professor(a), lotado(a) no Departamento de Pesca e Aquicultura, para o afastamento das atividades desempenhadas no Departamento, durante o período compreendido 04 a 10/11/2025, para a participação na Semana de Aquicultura e Pesca, na Cidade São Cristóvão - Sergipe, na condição de Palestrante.

Vanildo Souza de Oliveira  
Diretor do DEPAQ

PORTARIA DEPAQ/UFRPE Nº 25/2025, DE 21 DE OUTUBRO DE 2025

O Diretor do DEPAQ, nomeado(a) pela Portaria no 670/2023, de 6 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 07 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no processo nº 23082.028840/2025-36,

RESOLVE:

Art. 1º AUTORIZAR, o(a) servidor(a) ROBERTA BORDA SOARES, Matrícula SIAPE no 1500381, ocupante do cargo de Professor(a), lotado(a) no Departamento de Pesca e Aquicultura, para o afastamento das atividades desempenhadas no Departamento, durante o período compreendido 10 a 14/11/2025, para a participação em evento CONGRESSO AQUACIÊNCIA 2025, a ser realizado em CAMPOS DO JORDÃO, SÃO PAULO.

Vanildo Souza de Oliveira  
Diretor do DEPAQ

PORTARIA DEPAQ/UFRPE Nº 26/2025, DE 21 DE OUTUBRO DE 2025

O Diretor do DEPAQ, nomeado(a) pela Portaria no 670/2023, de 6 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 07 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no processo nº 23082.028866/2025-84,

RESOLVE:

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**  
**BOLETIM DE SERVIÇO**

EDIÇÃO Nº 173, terça-feira, 21 de outubro de 2025.

Página | 6

Art. 1º AUTORIZAR, o(a) servidor(a) SILVIO RICARDO MAURANO PEIXOTO, Matrícula SIAPE no 1299686, ocupante do cargo de Professor(a), lotado(a) no Departamento de Pesca e Aquicultura, para o afastamento das atividades desempenhadas no Departamento, durante o período compreendido 10 a 14/11/2025, para a participação em evento CONGRESSO AQUACIÊNCIA 2025, a ser realizado em CAMPOS DO JORDÃO, SÃO PAULO.

Vanildo Souza de Oliveira  
Diretor do DEPAQ

PORTARIA DEPAQ/UFRPE Nº 27/2025, DE 21 DE OUTUBRO DE 2025

O Diretor do DEPAQ, nomeado(a) pela Portaria no 670/2023, de 6 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 07 de junho de 2023, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista o que consta no processo no 23082.028867/2025-29,

RESOLVE:

Art. 1º AUTORIZAR, o(a) servidor(a) SILVIO RICARDO MAURANO PEIXOTO, Matrícula SIAPE no 1299686, ocupante do cargo de Professor(a), lotado(a) no Departamento de Pesca e Aquicultura, para o afastamento das atividades desempenhadas no Departamento, durante o período compreendido 17 a 21/11/2025, para a participação no congresso FIRMA XIII, a ser realizado em Florianópolis, SC.

Vanildo Souza de Oliveira  
Diretor do DEPAQ

**DMFA**

Portaria nº 27/2025-DMFA, de 21 de outubro de 2025

O DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE MORFOLOGIA E FISILOGIA ANIMAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, PROF. EMMANUEL VIANA PONTUAL, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE,

Com base no Ad referendado do DMFA, No 145/2025 de 16 de outubro de 2025, constante no processo de No 23082.028389/2025-57, autoriza o afastamento da Prof.a Dr.a Elayne Cristine Soares da Silva, no período de 22 a 24 de outubro de 2025, para ministrar palestra representando o CPA da UFRPE, no II Encontro Anual da CPA do IFRN - Natal /RN.

(Assinado digitalmente em 21/10/2025 10:55)  
EMMANUEL VIANA PONTUAL  
DIRETOR DE DEPARTAMENTO - TITULAR  
DMFA (11.01.11)  
Matrícula: ###991#0

Processo Associado: 23082.028389/2025-57

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 8, ano: 2025, tipo: PORTARIA, data de emissão: 21/10/2025 e o código de verificação: b51fbfb7c6

**DQ**

PORTARIA N.º 35 – DQ/UFRPE, DE 15 DE OUTUBRO DE 2025.

Dispõe sobre o Afastamento do Docente – Jandyson Machado Santos - para participação da inauguração do Centro de Excelência em Estudos Moleculares, Energia e Petróleo (CEMEP) e do Workshop

“Misturas Complexas no Campo de FT-ICR-MS”, na UFG em Goiânia-GO, no período de 10 a 12 de Novembro de 2025”.

O DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE QUÍMICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1.º Autorizar o afastamento integral das atividades exercidas do Docente Jandyson Machado Santos, conforme solicitado no processo de no 23082.028811/2025-74, para participação da inauguração do Centro de Excelência em Estudos Moleculares, Energia e Petróleo (CEMEP) e do Workshop "Misturas Complexas no Campo de FT-ICR-MS", que acontecerão na UFG em Goiânia-GO, no período de 10 a 12 de novembro de 2025.

Art. 2.º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Recife, 15 de outubro de 2025.

SEVERINO CARLOS BEZERRA DE OLIVEIRA  
Diretor do Departamento de Química da UFRPE  
SIAPE: 2452141

**OUIDORIA**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**  
**OUIDORIA**

Rua Dom Manoel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos – CEP: 52171-900  
Recife/PE, telefone: (81) 3320-6015 – E-mail: ouvidoria.reitoria@ufrpe.br

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2025 – OUIDORIA/UFRPE, DE 17 DE OUTUBRO DE 2025.**

Dispõe sobre as rotinas, fluxos, competências, prazos e procedimentos para elaboração, atualização e divulgação das cartas de serviços ao usuário e estabelece as diretrizes e metodologia de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela Universidade Federal Rural de Pernambuco.

**A OUIDORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**, designada pela Portaria GR/UFRPE nº 1.527, de 20 de dezembro de 2022, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação e normativos internos em vigor,

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispões sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui diretrizes para o atendimento adequado;

CONSIDERANDO a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações, critérios e procedimentos para a realização da avaliação continuada dos serviços públicos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

RESOLVE:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Instrução dispõe sobre as rotinas, fluxos, competências, prazos e procedimentos para elaboração, atualização e divulgação das cartas de serviços ao usuário e estabelecer as diretrizes e metodologia de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE.

Parágrafo único. O objetivo desta Instrução é promover a melhoria contínua da qualidade, da eficiência e da efetividade dos serviços públicos e atendimentos prestados pela Universidade, assegurando transparência, acessibilidade e o fortalecimento da relação entre a administração pública e seus usuários.

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, consideram-se:

I- usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos ofertados pela UFRPE;

II- serviço público: atividade administrativa ou acadêmica, prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por qualquer unidade organizacional da UFRPE;

III- unidade organizacional: estrutura administrativa ou acadêmica integrante da UFRPE, responsável por executar atividades finalísticas ou de apoio, conforme sua competência institucional;

IV- gestor(a) da unidade: servidor(a) ou autoridade responsável pela coordenação das atividades da unidade organizacional, com competência para tomada de decisões e supervisão das ações sob sua responsabilidade;

V- agentes de informação: servidores(as), empregados(as) públicos(as) ou colaboradores(as) que atuam na produção, atualização, disponibilização e monitoramento das informações e serviços públicos disponibilizados à sociedade;

VI- gestor(a) de conteúdo: é o(a) servidor(a) responsável pelo cadastro e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE no Portal Eletrônico Gov.br.

VII- Portal Gov.br: plataforma digital oficial do Governo Federal destinada à oferta integrada de informações e serviços públicos ao cidadão, de forma segura, acessível e padronizada.

## **CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE é um instrumento de gestão e comunicação, previsto e regulamentado pela Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017, com o objetivo de informar ao usuário informações básicas sobre os serviços prestados pela universidade, tais como:

I- informações sobre o serviço oferecido;

II- requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;

III- etapas para o processamento do serviço;

IV- prazo para a prestação do serviço;

V- forma de prestação do serviço;

VI- forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII- locais e formas de acessar o serviço.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE representa o compromisso institucional com padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE deve ser divulgada em transparência ativa no site institucional ([www.ufrpe.br](http://www.ufrpe.br)), no Portal de Serviços do Governo Federal – Portal Gov.br ([www.gov.br](http://www.gov.br)), nos locais físicos de atendimento ao cidadão e site institucional das unidades organizacionais prestadoras dos serviços.

§3º É obrigatória a adesão ao procedimento de avaliação pelas unidades organizacionais responsáveis pelos serviços públicos listados nesta Instrução.

### **Seção I Da Elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário**

Art. 4º Compete à unidade organizacional responsável pelo serviço a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, que deverá ser realizado por meio de

preenchimento de Formulário Eletrônico padrão disponibilizado no Apêndice I desta Instrução.

Art. 5º A elaboração, atualização e publicação da Carta de Serviços ao Usuário no Portal Gov.br deverá observar os seguintes critérios:

- I - uso de linguagem clara, objetiva e acessível ao público em geral;
- II - conformidade com a legislação vigente e com os normativos institucionais;
- III - garantia de acessibilidade na comunicação e nos meios digitais;
- IV - alinhamento com o planejamento e os serviços oficiais da instituição;
- V - validação técnica das informações pela unidade responsável pelo serviço.

Art. 6º As unidades organizacionais deverão enviar para a Ouvidoria o Formulário Eletrônico (Apêndice I) com as informações relativas às Cartas de Serviços com no mínimo os seguintes conteúdos:

- I- nome e descrição do serviço oferecido;
- II- requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- III- etapas para o processamento do serviço;
- IV- prazos de prestação do serviço e padrões de qualidade;
- V- forma de prestação do serviço;
- VI- mecanismos de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII- locais e formas de acessar o serviço; e
- VIII- no caso de atualização, a justificativa para inclusão, alteração ou exclusão do serviço.

Art. 7º Com a finalidade de monitorar a qualidade, a clareza e a atualização da Carta de Serviços da UFRPE, a Ouvidoria abrirá, anualmente, processo administrativo eletrônico no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC, encaminhando-o às unidades organizacionais responsáveis pelos serviços, para que informem se houve atualização no conteúdo da respectiva Carta de Serviços.

§1º Em caso de atualização, a unidade organizacional deverá preencher o Formulário Eletrônico (Apêndice I) disponibilizado pela Ouvidoria e anexá-lo ao processo administrativo eletrônico como resposta, no prazo de até 20 (vinte) dias contados da data de sua abertura.

§2º O não cumprimento dos prazos, das etapas estabelecidas neste normativo ou a omissão das atualizações das informações pelas unidades organizacionais caracteriza descumprimento de dever funcional, sujeitando o(a) responsável às penalidades cabíveis nos termos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

§3º Compete à Ouvidoria representar, nos termos da Lei nº 8.116/90, o(a) servidor(a) pelo descumprimento desta Instrução, junto à Unidade Setorial de Correição da UFRPE.

Art. 8º A versão atualizada da Carta de Serviços ao Usuário, após aprovação pela gestão da unidade organizacional responsável, será publicada no portal Gov.br, com link de acesso disponível no site oficial da UFRPE, no site da unidade responsável pelo serviço e nos demais canais de atendimento ao usuário, devendo ser amplamente divulgada à comunidade universitária.

§1º A divulgação da Carta de Serviços ao Usuário deverá ocorrer por meios digitais e físicos, assegurando o acesso transparente e facilitado ao usuário.

§2º Compete às unidades organizacionais responsáveis pela prestação dos serviços:

- I – extrair a versão atualizada da Carta de Serviços ao Usuário, em formato PDF, a partir do Portal Gov.br;
- II – providenciar a divulgação física da Carta, fixando-a em locais visíveis nos espaços de atendimento presencial ao público;
- III – assegurar a publicação do documento em seus respectivos sites institucionais,

mantendo-o atualizado e acessível.

§3º Compete à Assessoria de Comunicação (ASCOM):

I – disponibilizar no site institucional da UFRPE o link de acesso à Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE publicada no Portal Gov.br, garantindo destaque e visibilidade;

II – apoiar ações de divulgação junto à comunidade universitária, por meio de campanhas, banners e demais instrumentos de comunicação institucional.

§4º Compete à Ouvidoria da UFRPE:

I – monitorar a atualização e qualidade da Carta de Serviços ao Usuário junto às unidades organizacionais, por meio de processo administrativo eletrônico SIPAC; e

II – garantir sua inserção e atualização no Portal Gov.br, conforme diretrizes da Controladoria Geral da União - CGU.

### **Subseção I Das Rotinas de atualização**

Art. 9º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada:

I - preferencialmente, no último trimestre de cada ano;

II - sempre que houver alterações significativas relacionadas a:

- a) estrutura organizacional das unidades;
- b) forma de prestação ou escopo dos serviços;
- c) requisitos legais ou normativos aplicáveis;
- d) canais de atendimento e prazos de resposta; ou
- e) recursos de acessibilidade e inclusão.

III - a partir de recomendações oriundas da Ouvidoria, auditorias, instâncias de controle interno ou externo, ou em decorrência de análise de manifestações de usuários.

Parágrafo único. As atualizações extraordinárias deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias, contados da formalização da necessidade por qualquer das instâncias mencionadas no inc. III, por meio de processo administrativo eletrônico no SIPAC.

## **CAPÍTULO IV RESPONSABILIDADES DOS GESTORES DAS UNIDADES/DEPARTAMENTOS**

Art. 10. O(a) gestor(a) da unidade organizacional prestadora do serviço poderá designar um(a) servidor(a) para atuar como agente de informação, com as seguintes atribuições:

I – elaborar e/ou atualizar a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da unidade;

II – articular-se com a Ouvidoria da UFRPE para esclarecimentos, orientações e encaminhamentos relativos à Carta de Serviços.

Art. 11. Compete ao(à) gestor(a) da unidade organizacional:

I - identificar e mapear os serviços prestados pela unidade;

II - detalhar as informações exigidas, conforme o Art. 11 do Decreto nº 9.094/17;

III - comunicar tempestivamente à Ouvidoria qualquer inclusão, alteração ou exclusão de serviço;

IV - colaborar com a manutenção e atualização das Cartas de Serviços, fornecendo as informações necessárias sempre que solicitado;

V - aplicar, no prazo estabelecido, as alterações recomendadas pela Ouvidoria da UFRPE ou por órgãos de controle; e

VI - assegurar que os serviços estejam alinhados aos padrões de qualidade, prazos, canais de atendimento e critérios de acessibilidade previstos na Carta de Serviço da respectiva unidade organizacional.

## **Seção II**

### **Do(a) Gestor(a) de Conteúdos no Portal Gov.BR**

Art. 12. O(a) servidor(a) designado(a) para a função gestor(a) de conteúdo poderá pertencer à Ouvidoria ou a outra unidade organizacional.

§1º Compete à Ouvidoria solicitar o cadastro de gestor de conteúdo junto ao Portal Gov.br, através do e-mail suportegovbr@economia.gov.br.

§2º Para atuar como gestor(a) de conteúdo, o(a) servidor(a) designado(a) ou a sua chefia deverá solicitar à Ouvidoria acesso ao portal de serviços do Portal Eletrônico Gov.br, informando os seguintes dados:

I - nome completo do(a) servidor(a) responsável pela gestão de conteúdo;

II - CPF;

III - e-mail institucional; e

IV - Órgão em que trabalha.

Art. 13. Compete ao(à) gestor(a) de conteúdos:

I - assegurar o correto cadastro e atualização da Carta de Serviços no Portal Eletrônico Gov.br, conforme os critérios desta Instrução;

II - oferecer suporte técnico e orientação às unidades oragnizacionais na elaboração ou revisão das informações relativas aos serviços;

III - verificar se os critérios previstos no Art. 5º foram integralmente atendidos, solicitando ajustes, se necessário;

IV - compilar as informações recebidas, realizar a análise preliminar e encaminhar a versão final para validação junto à unidade organizacional prestadora do serviço e à Ouvidoria da UFRPE.

Parágrafo único. Havendo solicitação de ajustes por parte do(a) gestor(a) de conteúdo, a unidade organizacional terá o prazo de até 10 (dez) dias para realizar as correções e reenviar o material para validação final pela Ouvidoria da UFRPE.

## **Seção III**

### **Da Ouvidoria**

Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFRPE:

I - coordenar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE, com a solicitação às unidades organizacionais prestadoras de serviço, via processo administrativo eletrônico SIPAC;

II - prestar orientação técnica às unidades organizacionais prestadoras de serviço e aos(às) agentes de informação quanto ao correto preenchimento do formulário eletrônico (Apêndice I) e à padronização das informações;

III - validar a versão final da Carta de Serviços ao Usuário enviada pelo(a) gestor(a) de conteúdo, podendo propor ajustes sempre que necessário;

IV - realizar o monitoramento periódico do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, propondo alterações às unidades organizacionais quando forem identificadas inconsistências, lacunas ou necessidade de complementação;

V - analisar os resultados das avaliações de satisfação dos(as) usuários(as) do serviço e das reclamações recebidas a este respeito, utilizando essas informações como subsídio para a melhoria contínua dos serviços prestados e do atendimento ao usuário, à atualização das informações na Carta de Serviços ao Usuário ou às funcionalidades da plataforma; e

VI - publicar a Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE no Portal Gov.BR.

Parágrafo único. Atualizações extraordinárias solicitadas pela Ouvidoria, órgãos de controle ou instâncias competentes, deverão ser providenciadas no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da formalização da solicitação por processo administrativo eletrônico SIPAC.

### **Subseção I**

#### **Comunicação entre Ouvidoria e unidades organizacionais prestadoras dos serviços**

Art. 15. A comunicação entre a Ouvidoria e os(as) gestores(as) das unidades organizacionais prestadoras dos serviços, para fins de atualização da Carta de Serviços, ocorrerá por meio de:

I - chamamento anual, formalizado por processo administrativo eletrônico no SIPAC; e

II - reuniões técnicas, presenciais ou virtuais, sempre que necessário, com o objetivo de esclarecer dúvidas, orientar os(as) responsáveis e assegurar a completude, clareza e qualidade das informações prestadas.

## **CAPÍTULO III**

### **DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 16. A Avaliação dos Serviços Públicos é instrumento de gestão e controle social, permitindo aferir o grau de satisfação dos usuários, identificar fragilidades e oportunidades de melhoria e promover a transparência na prestação dos serviços ofertados pela UFRPE.

#### **Seção I**

##### **Dos Princípios, objetivos e finalidades**

Art. 17. A Avaliação dos Serviços Públicos observará os seguintes princípios:

I- participação social;

II- transparência e acesso à informação;

III- foco em resultados e melhoria na experiência do usuário;

IV- compromisso com a melhoria contínua;

V- compromisso com os direitos do usuário do serviço público; e

VI- responsabilidade compartilhada entre a alta administração e as unidades organizacionais prestadoras dos serviços.

Art. 18. A avaliação de satisfação dos usuários tem como objetivos:

I- assegurar ao usuário o direito de participar da avaliação de satisfação dos serviços públicos por meio de instrumentos adequados, simples e confiáveis de coleta de dados;

II- fornecer informações tecnicamente consistentes e úteis para o desenho, monitoramento e melhoria contínua dos serviços públicos na perspectiva dos usuários;

III- embasar o dimensionamento e a priorização de esforços de melhoria e transformação por parte das unidades organizacionais; e

IV- dar transparência e tornar públicas as avaliações de satisfação dos serviços prestados a partir da perspectiva dos usuários.

§1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada dois anos, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º Os resultados das avaliações deverão ser integralmente publicados no sítio eletrônico da UFRPE, observada a periodicidade estabelecida no parágrafo 1º, do presente artigo.

Art. 19. A Ouvidoria fará o controle da qualidade dos serviços prestados pelas unidades organizacionais, com as seguintes finalidades:

I- recomendar ajustes e melhorias às unidades organizacionais responsáveis pela prestação dos serviços públicos;

II- verificar o cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário da respectiva unidade organizacional;

III- reportar anualmente os resultados obtidos ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, quando existente;

IV- registrar os dados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, em observância às exigências normativas em vigor.

## **Seção II** **Dos Serviços avaliados**

Art. 20. Os serviços públicos elencados nesta seção compõem a Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE e devem, obrigatoriamente, ser submetidos a mecanismos de avaliação pelos usuários, em conformidade com a legislação vigente.

<b>SERVIÇO</b>	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL RESPONSÁVEL</b>
Emissão da primeira via do diploma de graduação	Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA)
Emissão da primeira via do diploma de pós-graduação	Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA)
Matricular-se em ações de extensão (curso, evento, projeto ou programa);	Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT)
Matricula-se em curso de Educação Profissional Técnica	Colégio Agrícola Dom Agostinho Ikas da UFRPE (CODAI)
Matricular-se em curso de graduação	Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA)
Obter assistência estudantil	Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão (PROGESTI)
Participar de processo seletivo para curso de graduação	Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG)
Participar de processo seletivo para curso de pós-graduação	Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PRPG)
Receber bolsa de pesquisa	Instituto IPÊ – Instituto de Inovação, Pesquisa, Empreendedorismo, Internacionalização e Relações Institucionais
Registro de diplomas de instituições externas à UFRPE	Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA)
Solicitar emissão de certificado de participação em curso e evento de extensão	Pró-Reitoria de Extensão (PROEXT)

§1º A lista de serviços elencada neste dispositivo não é exaustiva. Outros serviços públicos prestados pela UFRPE poderão ser incluídos nos mecanismos de avaliação e na

Carta de Serviços ao Usuário, conforme diretrizes legais estabelecidas por órgãos de controle e regulamentação, bem como a partir de critérios de relevância, volume de atendimento e impacto na experiência do usuário.

§2º A inclusão de novos serviços na Carta de Serviços ao Usuário da UFRPE deverá ser articulada entre a unidade organizacional prestadora e a Ouvidoria, com base nas normas definidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e demais instâncias competentes.

### **Subseção I**

#### **Seleção do serviço a ser avaliado**

Art. 21. A seleção do serviço a ser avaliado deverá ser realizada junto à unidade organizacional que tem a competência por ofertar o serviço, podendo ocorrer a partir dos seguintes critérios:

I- verificação pela Ouvidoria dos serviços com maior número de reclamações na Plataforma Fala.BR, prioritariamente;

II- dados de acesso da Carta de Serviços ao Usuário, de modo a identificar os serviços mais acessados;

III- resultados de avaliações realizadas anteriormente ou no Portal Gov.br;

IV- serviços com histórico de baixa avaliação; ou

V- decisão da unidade organizacional, por entender que determinado serviço ofertado a população necessita de melhorias contínuas.

### **Seção III**

#### **Da Metodologia de Avaliação**

Art. 22. A metodologia de avaliação dos serviços públicos é baseada na mensuração da satisfação dos usuários e na qualidade percebida dos serviços, em função da sua experiência com o serviço público.

Parágrafo único. A avaliação de satisfação não poderá ser uma etapa obrigatória da jornada do usuário na obtenção do serviço.

Art. 23. A avaliação dos serviços públicos será promovida pela Ouvidoria, de forma continuada, com ciclo bianual composto pelas seguintes etapas:

I- seleção do serviço a ser avaliado;

II- construção da avaliação;

III- definição do plano amostral;

IV- aplicação da pesquisa de avaliação; e

V- resultados da pesquisa.

### **Subseção II**

#### **Elaboração da Avaliação**

Art. 24. A elaboração das perguntas que fazem parte do formulário de avaliação específica, a ser aplicado aos usuários do serviço público selecionado, deverá ser orientada conforme disposto no artigo 23 da Lei 13.460, a partir dos seguintes aspectos:

I- satisfação do usuário com o serviço prestado;

II- qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços e divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

IV- quantidade de manifestações de usuários; e

V- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 25. As perguntas que irão compor o questionário serão divididas em perguntas objetivas (fechadas) e subjetivas (abertas).

§1º As perguntas objetivas são aquelas que apresentam ao respondente, opções de respostas previamente definidas, entre as quais ele deve escolher uma única alternativa.

§2º As perguntas subjetivas são aquelas que permitem ao respondente expressar livremente sua opinião, percepção ou sugestão, sem a limitação de alternativas predefinidas.

Art. 26. O questionário aplicado será organizado por seções, onde cada seção tenha uma determinada função:

I- seção 01: perfil do usuário do serviço público;

II- seção 02: avaliação do serviço público; e

III- seção 03: sugestão de melhoria do serviço público.

§1º Para a seção 01, será traçado o perfil dos usuários do serviço público que está sendo avaliado, buscando informações referentes ao sexo, faixa etária, escolaridade, localização, entre outras.

§2º Para a seção 02, será avaliado pelo usuário a satisfação e a qualidade percebida, da seguinte forma:

I- o nível de satisfação deverá contemplar o disposto no art. 10 e será indicado pelo usuário em escala Likert de 5 pontos, sendo “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom” e “excelente”. Para fins de análise, o somatório das respostas “péssimo” e “ruim” representará o indicador de insatisfação, enquanto o somatório das respostas “bom” e “excelente” representará o indicador de satisfação.

II- as dimensões da qualidade percebida a serem apontadas pelos usuários serão, as seguintes:

a) clareza das informações;

b) facilidade de uso;

c) qualidade dos canais de comunicação;

d) custo ou esforço para obtenção do serviço;

e) prazo para atendimento da solicitação.

§3º Para a seção 03, será utilizada pergunta aberta, destinada a comentários, críticas ou sugestões dos(as) usuários(as).

### **Subseção III**

#### **Definição do Plano Amostral**

Art. 27. O plano amostral adotado para a pesquisa de satisfação considerará todas as respostas obtidas durante o período de coleta definido, com duração de 01 (um) mês, a partir da disponibilização do formulário eletrônico aos usuários do serviço avaliado.

§1º A participação será voluntária e aberta a todos os usuários que tiverem acesso ao serviço avaliado no período, sem restrição de perfil, com base nas respostas efetivamente recebidas.

§2º Serão consideradas válidas apenas as respostas completas, submetidas dentro do prazo estabelecido para coleta.

## **Subseção IV**

### **Aplicação da Pesquisa**

Art. 28. A aplicação da pesquisa de avaliação se dará, preferencialmente, por meio de formulário eletrônico estruturado, composto por questões abertas e fechadas, disponibilizado e amplamente divulgado no site oficial da unidade organizacional prestadora do serviço.

§1º Outros canais poderão ser utilizados, de forma complementar, para disponibilizar as avaliações de que trata o caput, a critério da Ouvidoria ou da unidade organizacional.

§2º Nos casos de serviços prestados em canais não digitais, poderão ser adotadas formas específicas de disponibilização, coleta e sistematização das avaliações, de modo a garantir a participação dos usuários.

Art. 29. As avaliações de satisfação dos usuários serão disponibilizadas para preenchimento, preferencialmente, ao término da última etapa do serviço.

Art. 30. Os dados coletados nas avaliações de satisfação dos usuários serão mantidos e tratados pela Ouvidoria da UFRPE, após encerramento do período de avaliação.

Parágrafo único. Os dados coletados poderão ser disponibilizados, devidamente anonimizados, às unidades organizacionais que tiveram os seus serviços avaliados, para que possam ser adotadas medidas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço público.

## **Subseção V**

### **Resultado da Pesquisa**

Art. 31. Para apresentação dos resultados obtidos deverão ser considerados:

I- análises dos resultados;

II- elaboração e divulgação dos relatórios de avaliação; e

III- proposição e acompanhamento das medidas de melhoria por parte das unidades organizacionais responsáveis pelas prestações dos serviços.

Art. 32. A análise dos resultados considerará a totalidade das respostas válidas recebidas no período de coleta, conforme definido no plano amostral.

Art. 33. As respostas às perguntas fechadas serão tratadas por meio de:

I – apuração da frequência absoluta e relativa (%) de cada alternativa de resposta;

II – cálculo da média simples das avaliações para cada item; e

III – apresentação dos dados em tabelas e gráficos, com vistas à facilitação da interpretação.

Art. 34. As respostas à pergunta aberta serão organizadas por categorias temáticas, conforme os conteúdos recorrentes identificados, podendo ser ilustradas com trechos representativos das manifestações dos respondentes.

Parágrafo único. Os resultados apresentados poderão ser organizados pelas seções construídas no questionário ou a partir do cruzamento de respostas entre dados obtidos em seções diferentes.

Art. 35. A Ouvidoria calculará e divulgará as notas médias de satisfação dos usuários por serviço, considerando os critérios estabelecidos no parágrafo 2 do art 30.

## **Subseção VI**

### **Monitoramento e Acompanhamento**

Art. 36. Os dados resultantes das avaliações de serviço de que trata esta Instrução serão analisados pela Ouvidoria como subsídio para elaboração de recomendações de aprimoramentos dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento, divulgados nas Cartas de Serviços aos Usuários.

Parágrafo único. Nos casos de aplicações de pesquisas quantitativas e qualitativas suplementares de avaliação de serviços pelas unidades organizacionais, a Ouvidoria poderá solicitar os dados coletados para análise e monitoramento que trata o caput.

Art. 37. Os relatórios produzidos serão encaminhados para o gestor da unidade organizacional e disponibilizados no sítio oficial da universidade, da unidade e da Ouvidoria, elaborados em linguagem simples e cidadã.

Art. 38. Os resultados consolidados nos relatórios deverão subsidiar o aprimoramento dos serviços avaliados, integrando também o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

Art. 39. As unidades organizacionais responsáveis por serviços avaliados deverão apresentar à Ouvidoria, no processo administrativo eletrônico SIPAC, em até 30 (trinta) dias após o recebimento do relatório, Plano de Ação contendo:

- I- diagnóstico dos pontos críticos identificados;
- II- medidas corretivas e prazos de execução que não deve ultrapassar 90 (noventa) dias;
- III- responsáveis por cada ação; e
- IV- indicadores para o monitoramento dos resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **Das Responsabilidades Institucionais**

Art. 40. É de responsabilidade da Ouvidoria:

- I- coordenar o processo de avaliação, em articulação com as unidades organizacionais prestadoras dos serviços;
- II- elaborar e aplicar instrumentos de coleta de dados;
- III- consolidar e analisar os dados obtidos e produzir relatórios;
- IV- publicar e divulgar os resultados da avaliação;
- V- recomendar ações de melhoria às unidades organizacionais;
- VI- solicitar elaboração e execução de plano de ação;
- VII- verificar as melhorias decorrentes das avaliações dos serviços; e
- VIII- orientar e dirimir dúvidas das unidades organizacionais quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Art. 41. É de responsabilidade das unidades organizacionais:

- I- manter permanentemente atualizadas as informações sobre seus serviços apresentados na Carta de Serviços aos Usuários e disponível no portal Gov.BR.
- II- acompanhar e analisar de forma contínua os resultados das avaliações de satisfação dos usuários, buscando o aperfeiçoamento e maturidade contínua dos serviços prestados;
- III- realizar pesquisas quantitativas e qualitativas suplementares visando à identificação dos problemas, necessidades e expectativas dos usuários, quando necessário;
- IV- formular, implementar e avaliar planos de ações de melhoria dos serviços, com base nas avaliações realizadas e nas pesquisas desenvolvidas; e

V- utilizar as avaliações externas, em especial a dos Conselho de Usuários de Serviços Públicos, quando existentes, como fonte de melhorias dos serviços.

## **Capítulo V**

### **Da atuação da Comissão Própria de Avaliação – CPA**

Art. 42. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFRPE, instituída conforme a Lei nº 10.861/2004 e regulamentada internamente pela Resolução nº 114/2018–CONSU, é responsável por coordenar os processos de autoavaliação institucional, atuando de forma autônoma e em articulação com a comunidade acadêmica e a administração superior.

Art. 43. A CPA realiza periodicamente avaliações institucionais, utilizando metodologias quantitativas e qualitativas, contemplando os eixos e dimensões previstas no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com foco na qualidade acadêmica, administrativa e na responsabilidade social da Universidade.

Art. 44. A CPA poderá atuar como parceira estratégica da Ouvidoria na construção, aplicação e análise de instrumentos de avaliação dos serviços públicos prestados pela UFRPE, servindo como referência metodológica para alinhar tais avaliações aos demais processos de autoavaliação institucional.

Parágrafo único. Sempre que solicitado, a CPA poderá prestar assessoramento técnico às unidades organizacionais ou à Ouvidoria nos processos de avaliação de serviços públicos, promovendo a integração entre a autoavaliação institucional e as ações voltadas à melhoria contínua da gestão pública universitária, respeitada a autonomia das unidades organizacionais prestadoras de serviços.

## **Capítulo VI**

### **Disposições Finais**

Art. 45. Os casos omissos e as dúvidas decorrentes da aplicação desta IN serão dirimidos pela Ouvidoria da UFRPE.

Art. 46. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação no Boletim Interno da UFRPE.

Recife, 17 de outubro de 2025.

Documento assinado digitalmente  
 **NORMA NANCY EMANUELLE SILVERIO DA SILVA**  
Data: 17/10/2025 11:56:26-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Norma Nancy E. S. da Silva**  
Ouvidora da UFRPE

## APÊNDICE I

### FORMULÁRIO PADRÃO DE ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA UFRPE – SUJEITO A ALTERAÇÃO

#### I- DADOS BÁSICOS

1. **Título do serviço** (*Identificação do serviço. Deve iniciar com o verbo no infinitivo que representa a ação que o usuário deseja realizar. Ex. Obter diploma*):
2. **Descrição do serviço oferecido** (*Descrever, de forma sintética, do que se trata o serviço. Ex.: através deste serviço o(a) usuário(a) poderá obter...*):

#### II- SOLICITANTES

1. **Tipo de solicitante** (*indicação do usuário ou grupo de usuários que têm direito ao serviço*):
2. **Requisitos necessários** (*indicação de quais são os requisitos necessários para que os membros do referido grupo possam obter o serviço*):

#### III- ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO (*etapas se refere aos intervalos em que o usuário é instado a interagir com o setor que oferece o serviço, e não às fases porventura existentes no processo administrativo interno que dão suporte à prestação desse serviço*):

1. **Título da etapa** (*Identificação da etapa para o(a) usuário(a). Ex. protocolar documentos*):
2. **Descrição da etapa** (*Explicação para o usuário do que se trata a etapa. Recomendamos iniciar com o verbo no infinitivo. Ex: realizar, emitir, consultar*):
3. **Tempo de duração da etapa** (*Quanto tempo o usuário deverá esperar do início desta etapa até sua conclusão e início da próxima*):  
  
( ) em média 30 minutos    ( ) entre 15 e 30 dias    ( ) até 2 (dois) meses
4. **Documentação necessária** (*Listagem de documentação que o usuário precisará apresentar ou prestar informações sobre*) na etapa):
5. **Custos** (*Informa se há pagamento de taxa ou se é gratuita. Se paga, informar o valor*):
6. **Casos específicos de custos** (*Informar as taxas que precisarão ser pagas, ou serão gratuitas, por um grupo ou situação específica. Ex. pessoas com baixa renda a taxa de inscrição é gratuita*):
7. **Canais de prestação** (*Locais e formas de acesso. Ex.: endereço, e-mail, nº de telefone*):
8. **Tempo máximo de espera para atendimento** (*Informar qual é o tempo máximo que será necessário esperar na fila para atendimento presencial ou telefônico*):
9. **Procedimento para sistema indisponível** (*Informar os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível*):

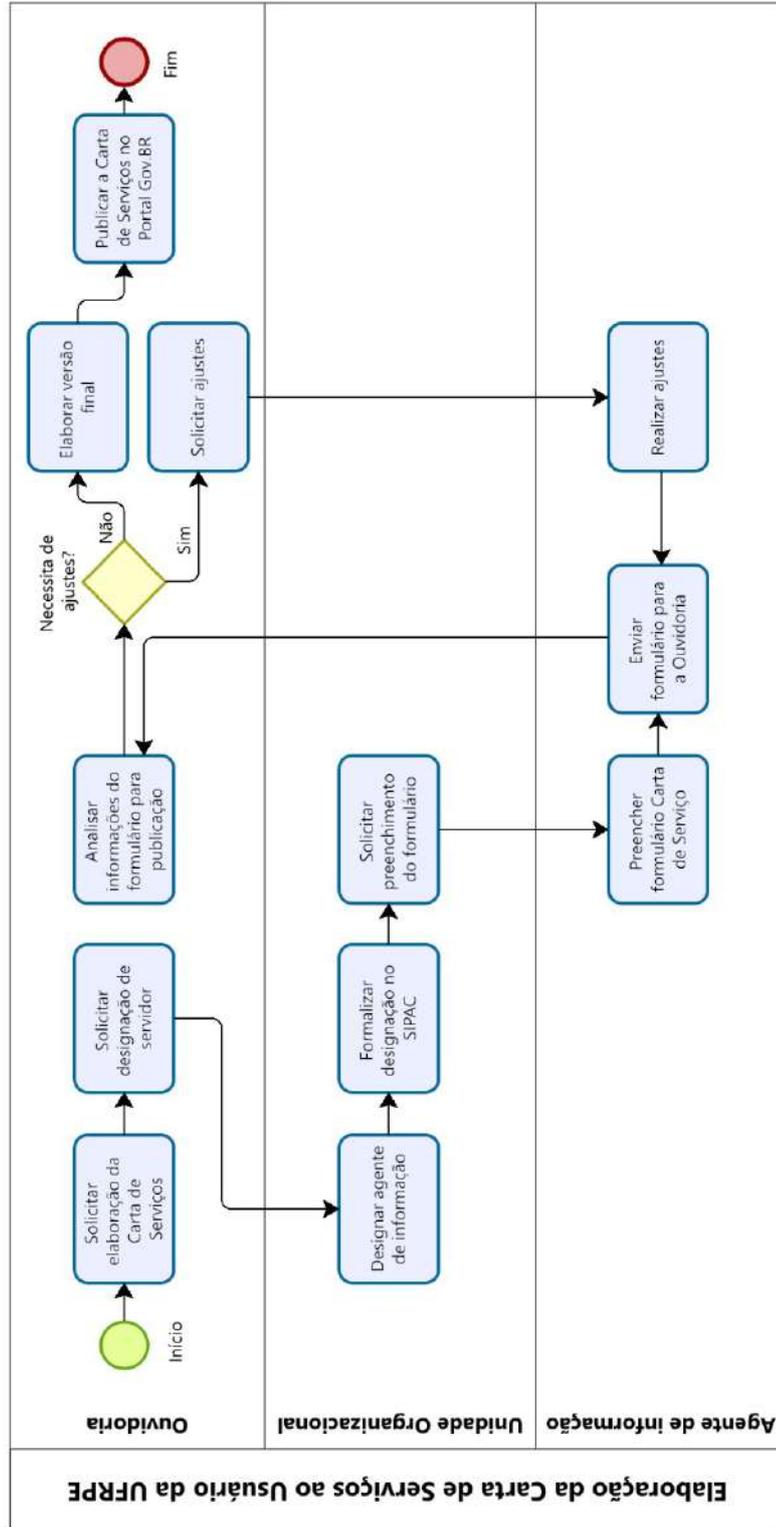
10. **Casos específicos de canal de prestação** (Informar os canais para determinado grupo de usuários(as) ou situação. Ex.: usuários que não falam português):

#### IV- OUTRAS INFORMAÇÕES

1. **Tratamento dispensado** (Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento. Ex: urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, igualdade, eficiência):
2. **Contato** (Listar os meios de contato que o usuário tem a sua disposição):
3. **Tempo estimado** (Quanto tempo o(a) usuário(a) deverá esperar da etapa inicial até o final do serviço. Está relacionado a entrega feita ao(à) cidadão(ã)):  
  
( ) não estimado ainda    ( ) atendimento imediato    ( ) 1 hora
4. **Informações adicionais sobre o tempo estimado** (Explicar situações que façam com que o serviço possa durar mais do que o tempo informado):
5. **Infraestrutura dos locais de atendimento** (Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto).
6. **Tratamento prioritário** (Explicar as regras de tratamento prioritário. Ex: idoso, gestante):
7. **Público-alvo** (No mínimo uma alternativa deve ser marcada):  
  
( ) cidadãos    ( ) empresas    ( ) órgão e entidades públicas    ( ) demais segmentos
8. **Palavras-chave** (Listar palavras pelas quais o usuário pode procurar pelo serviço no Portal e que não foram listados no título do serviço):
9. **Procedimentos para sugestões e reclamações** (Listar os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações apresentadas pelos(as) usuários(as)):
10. **Etapas previstas para a realização do serviço** (Descrever as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos):
11. **Mecanismos de consulta das etapas do serviço** (Informar os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado. Ex: número de protocolo, site, central de atendimento etc):
12. **Elementos de sinalização visual nas unidades** (Citar os elementos básicos utilizados para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento. Ex.: placas, sinalização em braille, avisos sonoros etc):
13. **Justificativa para atualização do serviço (se aplicável)** (Descrever, de forma clara, o motivo da inclusão, alteração ou exclusão do serviço. Ex: mudança de legislação, melhoria no processo, reestruturação da unidade, entre outros):
14. **Outras informações julgadas de interesse dos usuários** (Espaço destinado a informações complementares, orientações úteis ou observações relevantes sobre o serviço que possam facilitar o entendimento ou o acesso pelo usuário):

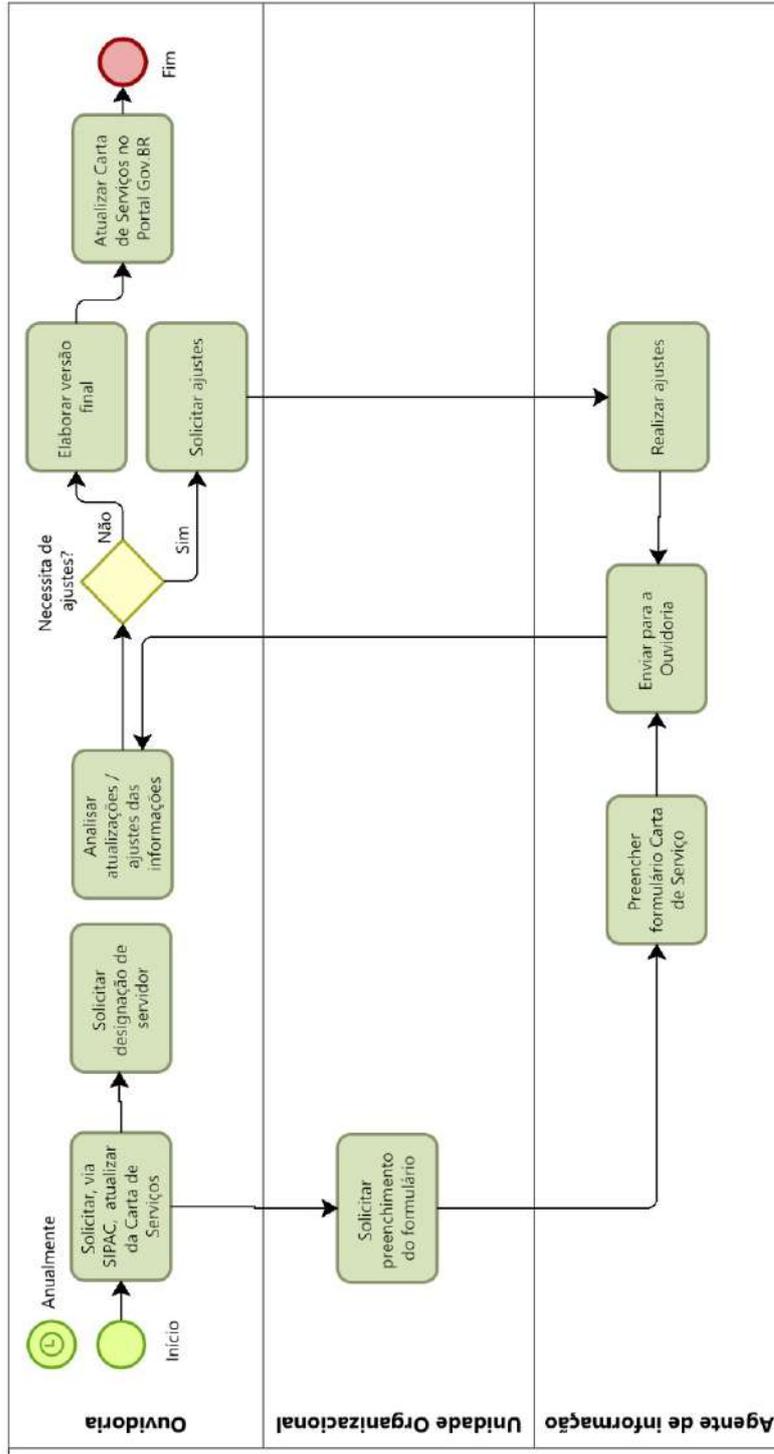
## APÊNDICE II

### FLUXOGRAMA - ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA UFRPE



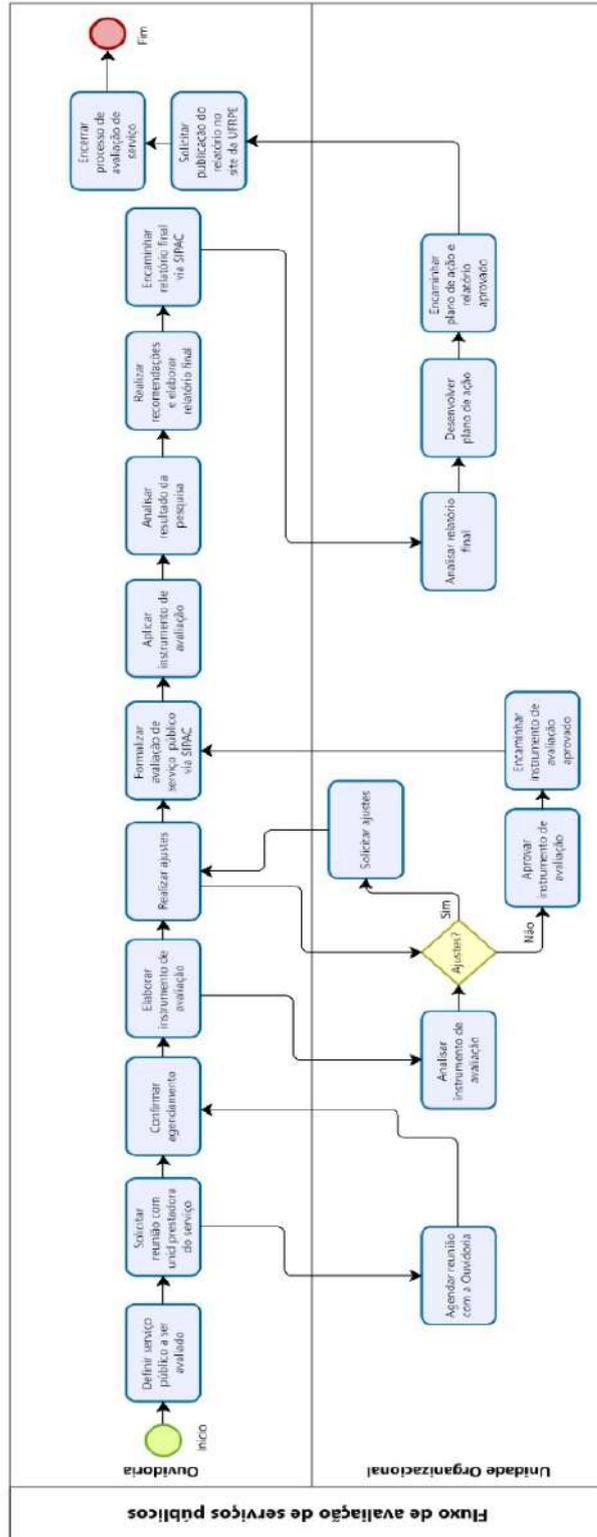
### APÊNDICE III

## FLUXOGRAMA - ATUALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



## APÊNDICE IV

### FLUXOGRAMA - AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS





*INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1/2025 - SPR (11.01.02.06.06.01)*

*(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)*

*(Assinado digitalmente em 17/10/2025 14:40 )*

*AMANDA MENEZES DA SILVA LEONCIO*

*ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO*

*SPR (11.01.02.06.06.01)*

*Matrícula: ###423#5*

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2025**, tipo: **INSTRUÇÃO NORMATIVA**, data de emissão: **17/10/2025** e o código de verificação: **6deb3656a7**