



XVI COLOQUIO INTERNACIONAL DE  
GESTIÓN UNIVERSITARIA – CIGU

Gestión de la Investigación y Compromiso Social de la Universidad

Arequipa – Perú  
23, 24 y 25 de noviembre de 2016

ISBN: 978-85-68618-02-8

**CARTA DE SERVIÇOS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE RONDÔNIA – IFRO – *CAMPUS* PORTO VELHO ZONA NORTE**

**ADONIAS SOARES DA SILVA JÚNIOR**

Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia

[adonias.silva@ifro.edu.br](mailto:adonias.silva@ifro.edu.br)

**ANGELINA MARIA DE OLIVEIRA LICÓRIO**

Instituto Federal de Rondônia

[clitorio@gmail.com](mailto:clitorio@gmail.com)

**PEDRO AUGUSTO DE OLIVEIRA**

Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia

[lordaugusto@live.com](mailto:lordaugusto@live.com)

**LUCIANA CRISTINA FREITAS RIOS**

Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia

[lucianaa.rioss@gmail.com](mailto:lucianaa.rioss@gmail.com)

**MARIVAL FURTADO VIEIRA JUNIOR**

Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia

[adonias.silva@ifro.edu.br](mailto:adonias.silva@ifro.edu.br)

**RESUMO**

Nas últimas décadas observou-se significativos avanços na área da Administração Pública, porém ainda há a necessidade de aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade. Assim, buscando maior visibilidade e transparência, surge a necessidade da Carta de Serviços ao Cidadão do Instituto Federal de Rondônia, que tem por objetivo informar a sociedade cidadão sobre os serviços prestados pelo IFRO. Este projeto tem como objetivo a elaboração da Carta de Serviços Carta de Serviços ao Cidadão e expressa os principais compromissos do Instituto no atendimento às necessidades de seus cidadãos-usuários e busca facilitar o acesso aos seus diversos serviços e produtos

Palavras-Chave: Carta de Serviço ao Cidadão. Gspública. IFRO.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a Administração Pública passou por importantes processos de transformação e modernização. Os cidadãos passaram a pleitear maiores responsabilidades e cuidados no tocante à qualidade dos serviços prestados pelas Instituições. Em um processo de aprimoramento, em 11 de agosto de 2009, por meio do Decreto nº 6.932, o governo federal instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, com o objetivo de informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelas Instituições públicas, como acessá-los para obtenção desses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. A Carta de Serviços ao Cidadão é baseada no modelo da Carta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.

Segundo o Decreto nº 6.932, em seu Art. 11, inciso 2º, Carta de Serviços é: “documento elaborado por uma organização pública que tem por objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos” (BRASIL, 2009). Nela deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, principalmente os relacionados aos serviços prestados, as formas de acesso aos serviços, formas de comunicação e prazo máximo para prestação do serviço (BRASIL, 2009).

A atualização das informações contidas na Carta deve ser uma fonte permanente de atenção, uma vez que os compromissos firmados são peça fundamental da relação de confiança estabelecida com a sociedade.

É importante salientar que esta “Carta de Serviços ao Cidadão”, para que cumpra com seus objetivos, deve ser objeto de permanente divulgação à sociedade. Para tal, além de sua distribuição e afixação em local de fácil acesso ao público, deve haver também ampla publicação em sítio eletrônico da organização pública na internet.

Este estudo, buscando a identificação de dados relevantes e a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão da Instituição de Ensino, **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - Campus Porto Velho Zona Norte**, autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação - MEC, criada pela Lei Nº. 11.892, de 29 de dezembro de 2008, objetiva, de forma geral, a partir dos conhecimentos teóricos, construir a Carta de Serviços ao Cidadão da Instituição de Ensino, Instituto Federal de Rondônia – *Campus* Porto Velho Zona Norte, para a promoção e divulgação dos serviços prestados pela Instituição à sociedade contendo elementos como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. De forma específica tem-se por objetivos: Verificar as bases teóricas referentes à elaboração da Carta de Serviços; Coletar dados referentes à Instituição para a Carta de Serviços do Instituto Federal de Rondônia – *Campus* Porto Velho Zona Norte; Apresentar a Carta de Serviços para a Sociedade.

Objetivando o cumprimento do Decreto 6.932, de 11 de Agosto de 2009, e a busca pela excelência, a fim de firmar o compromisso de um atendimento de qualidade, tornou-se imprescindível a apresentação de uma proposta de Carta de Serviço para o Instituto Federal de Rondônia – *Campus* Porto Velho Zona Norte que elenque o conjunto de atividades ofertadas, serviços prestados, cursos oferecidos pelo Instituto e demais informações necessárias aos cidadãos.

A incorporação da Carta de Serviço ao Cidadão pelos órgãos e instituições públicas resulta em um processo de transformação institucional, apoiada no princípio de que as instituições públicas devem atuar de acordo ao interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

Todas as informações relacionadas aos serviços prestados pela Instituição aos cidadãos foram organizadas, sistematizadas e elaboradas em um documento de fácil compreensão e acesso, para que, posteriormente, essas ações sejam avaliadas.

Conhecer os serviços prestados e seus requisitos é um dos benefícios que o cidadão obtém com a divulgação da Carta de Serviço. A Instituição deve enfatizar a sua utilidade, permitindo ao cidadão reconhecer cada serviço oferecido, quais os requisitos necessários para o seu acesso, bem como as formas de prestação, os locais e as etapas para o seu processamento, definindo inclusive seus padrões de qualidade.

## **2 ABORDAGEM DO TEMA E DO MÉTODO**

O tema em estudo é trabalhado essencialmente a partir de um referencial legal. Em 2005 foi instituído na Administração Pública brasileira, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) por meio do Decreto nº 5.378/2005 (BRASIL, 2005). Como Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP), representa a principal referência a ser seguida pelas instituições públicas que desejam aprimorar constantemente seus níveis de gestão (PALVARINI, 2008).

Em 11 de agosto de 2009 foi instituído o Decreto nº 6.932, que regula o atendimento prestado aos cidadãos e institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”. Esta Carta de Serviços deverá elencar o conjunto de atividades ofertadas, serviços prestados, meios de acesso a esses serviços e demais informações necessárias aos cidadãos.

Também conhecido como “Decreto Cidadão”, como é chamado o Decreto nº 6.932/2009, visa aperfeiçoar o atendimento aos cidadãos, além de instituir a “Carta de Serviços”. É uma iniciativa da Secretaria de Gestão Pública - GesPública, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

No tocante à Carta de Serviços, a Lei nº 6.932/09, está disposta em 3 artigos: Art. 11: estabelece as regras gerais para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão; Art. 12: discorre sobre a instituição de pesquisas de satisfação dos usuários; Art. 13: instrumentalização da elaboração da Carta de Serviço aos Cidadãos através do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização (BRASIL, 2009).

A incorporação da Carta de Serviço ao Cidadão pelos órgãos e instituições públicas acarreta em processo de transformação institucional, apoiada no princípio de que as instituições públicas devem atuar de acordo ao interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

Todas as informações relacionadas aos serviços prestados pela Instituição aos cidadãos deverão ser organizadas, sistematizadas e divulgadas em um documento de fácil compreensão e acesso, para que, posteriormente, essas ações sejam avaliadas. (BRASIL, 2009)

A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão pelos órgãos da Administração Direta e Indireta implica em um importante processo de transformação institucional, baseado no princípio de que as instituições públicas devem atuar de acordo com os interesses da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos (GESPÚBLICA, 2014).

Ao se formalizar a Carta de Serviços ao Cidadão, a instituição estará garantindo o princípio da impessoalidade na prestação do serviço público, tornando transparentes e acessíveis os requisitos, procedimentos e prazos para sua prestação.

Segundo a NORMA ISO 8402 (Internacional Organization for Standartization), qualidade pode ser entendida como “a totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas dos clientes”. As necessidades explícitas são as que devem ser supridas como objetivo maior. As necessidades implícitas aparecem como um diferencial da organização.

Paladini (2000), afirma que qualidade é um conceito subjetivo, ou seja, seus conceitos mudam com o passar do tempo e, às vezes, de forma bastante acentuada. Pode ser entendido também como um termo de domínio público, pois existe uma noção intuitiva do que seja qualidade.

A busca pela qualidade nas organizações tem como objetivo envolver todos que fazem parte da organização, a fim de oferecer um produto e/ou serviço que atenda às suas expectativas, fazendo sempre um acompanhamento do nível de satisfação de seus clientes, garantindo assim um produto ou serviço com máxima eficiência e eficácia. (ARAÚJO, 2007).

Em seu aspecto metodológico este estudo foi realizado a partir de pesquisa bibliográfica e exploratória. Para a realização deste trabalho foram necessárias duas etapas: na primeira etapa foi realizada uma busca pelo embasamento conceitual-teórico sobre os conceitos analisados. Além da pesquisa bibliográfica que serviu de embasamento ao referencial teórico, também foi necessária a coleta de dados e informações da instituição apresentada.

### **3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Estabelecida através do Decreto Federal nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Cidadão é baseada no modelo da Carta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA e apresenta os serviços oferecidos à comunidade, garantindo a transparência de suas atividades e a orientação quanto às formas de acesso aos serviços prestados.

O objetivo desta Carta de Serviço aos Cidadãos é informar sobre os serviços prestados pelo IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte, sobre as formas de acesso à esses serviços e também sobre os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

#### **3.1 Resultados e Discussão**

Com o objetivo de identificar o conceito e os objetivos da Carta de Serviço ao Cidadão, estruturou-se uma pesquisa documental que analisou o embasamento teórico relacionado, em especial no Decreto 6.932, de 11 de Agosto de 2009.

Este estudo propôs-se a conceituar e contextualizar a ferramenta Carta de Serviço ao Cidadão. Para alcançar o objetivo proposto realizou-se uma pesquisa documental e bibliográfica referente ao tema que, segundo Appolinário (2009) afirma “pesquisa que se restringe à análise de documentos”, tendo o documento como objeto de investigação.

Conforme se observou, o Decreto nº 6.932/2009 buscou evidenciar a transparência e a moralidade para execução dos serviços públicos brasileiros. O alcance dos resultados concentra-se, em longo prazo, em uma compreensão abrangente e difundida da Carta de Serviço ao Cidadão, e que se ratifique sua importância na garantia da prestação de serviços de qualidade pelos órgãos da Administração Direta e Indireta.

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma importante ferramenta de gestão viabilizada pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. Suas ações têm por objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com o serviço que é prestado à sociedade.

Para o cidadão, a Carta de Serviços ao Cidadão é ferramenta de transparência das atividades realizadas pelos órgãos da Administração direta e indireta, e propõe que os serviços prestados sejam adequados às expectativas e necessidades da sociedade. Assim, a população tem mais condições de reivindicar a prestação de serviços de qualidade.

Para as instituições públicas, a carta de serviços direciona suas atividades para uma gestão por resultados, incentivando a busca pela melhoria contínua dos serviços prestados à população, colocando assim a instituição mais próxima do seu público-alvo e ainda aumenta a confiança e credibilidade perante a sociedade.

A Carta de Serviços ao Cidadão descomplexifica e aprimora o acesso do cidadão aos serviços prestado pela Administração direta e indireta, e estimula a participação dos cidadãos no monitoramento do setor público, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento.

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, dentro do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA instituiu pelo Decreto 6.932 de 11 de Agosto de 2009 a Carta de Serviços ao Cidadão. É um documento elaborado por uma instituição pública que objetiva informar aos cidadãos sobre quais são os serviços prestados por ela, como podem acessá-los e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos por ela.

O documento é uma ferramenta de transparência e publicidade da gestão pública, onde a instituição se compromete em estabelecer os padrões de qualidade, eficiência e eficácia das atividades que são oferecidas ao seu público, contribuindo assim para o aumento da credibilidade da instituição.

Este trabalho criou um modelo de Carta de Serviço ao Cidadão do Instituto Federal de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte, com o intuito de promover a sociedade, o acesso à informação, de maneira bem objetiva e esclarecedora, seguindo padrões contidos no Guia Metodológico de Aperfeiçoamento de Modelos e Referenciais de Gestão Pública.

### **3.2 IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte**

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia são instituições criadas através da Lei ° 11.892, de 29 de dezembro de 2008, sendo vinculados ao Ministério da Educação, possuindo natureza jurídica de autarquia, detentores de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – Campus Porto Velho Zona Norte é uma instituição de educação superior, técnica e profissional, pluricurricular, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na união de conhecimentos técnicos e tecnológicos em sua prática.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – Campus Porto Velho Zona Norte é domiciliado na Avenida Governador Jorge Teixeira, 3146 – Setor Industrial, Porto Velho, Rondônia. Telefone: (69) 2182-8916. E-mail: [campusportovelhozonanorte@ifro.edu.br](mailto:campusportovelhozonanorte@ifro.edu.br).

#### **3.2.1 Histórico da Instituição**

O Campus Porto Velho Zona Norte teve suas atividades autorizadas como Campus Avançado através da Portaria 1.366, de 6 de dezembro de 2010. No ano de 2011, com equipe formada pela Direção-Geral, Coordenação-Geral de Ensino e Coordenação de Administração e Planejamento, iniciaram-se as atividades de planejamento e implantação do Campus de maneira oficial, com a aplicação de questionários identificarem qual seria a demanda a ser atendida.

A partir disso, o Campus assumiu a gestão administrativa e pedagógica do Ensino à Distância nos Campus e Polos Regionais do IFRO, que anteriormente ficava a cargo da Diretoria de Educação a Distância da Pró-Reitoria de Ensino. Atualmente conta com um estúdio de gravação e transmissão de áudio e vídeo, uma antena com canal próprio de televisão capaz de atender toda a América Latina e regiões, laboratório móvel fornecido pela Rede e-Tec.

Atualmente oferta sete curso técnicos subsequentes via EAD, tendo iniciado sua oferta no segundo semestre de 2011. Em 2013 iniciaram as turmas presenciais dos cursos

presenciais de Técnico em Finanças e Técnico em Informática para Internet (Subsequente) e Tecnologia em Gestão Pública (Graduação).

### 3.2.2 Função Social

O IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte tem como função social ofertar educação profissional e tecnológica de qualidade, capaz de associar ciência, cultura, trabalho e tecnologia – comprometida com a formação integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, objetivando, sobretudo, a transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça sociais.

A busca pela competência técnica permeia todos os níveis de ensino oferecidos - desde a formação inicial e continuada de trabalhadores, à formação profissional de nível médio (integrados e subsequentes) e superior (licenciaturas, cursos de tecnologia e pós-graduação).

### 3.2.3 Missão

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, tem como Missão, promover educação científica e tecnológica de excelência no Estado de Rondônia voltada à formação de cidadãos comprometidos com o desenvolvimento e a sustentabilidade da sociedade.

### 3.2.4 Visão

Tornar-se padrão de excelência no ensino, pesquisa e extensão na área de Ciência e Tecnologia.

### 3.2.5 Valores

Na execução de suas atividades, o IFRO valorizará o compromisso ético com responsabilidade social, o respeito à diversidade, à transparência, à excelência e à determinação em suas ações, em consonância com os preceitos básicos de cidadania e humanismo, com liberdade de expressão e atos consonantes com os preceitos da ética pessoal e profissional, com os sentimentos de solidariedade, com a cultura da inovação e com os ideais de sustentabilidade social e ambiental.

## 3.3 Cursos Ofertados

<b>GRADUAÇÃO</b>	
CST em Gestão Pública	Presencial
<b>CURSOS TÉCNICOS – SUBSEQUENTES</b>	
Técnico em Finanças	Presencial
Técnico em Informática para Internet	Presencial
<b>CURSOS TÉCNICOS – CONCOMITANTES</b>	
Técnico em Finanças	Presencial
Técnico em Informática para Internet	Presencial
<b>FIC – FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA/PRONATEC</b>	
Informática Básica	Presencial
Língua Inglesa Nível Básico	Presencial
Língua Inglesa Nível Pré-Intermediário	Presencial

Língua Inglesa Nível Intermediário	Presencial

### 3.5 Requisitos De Acesso/Formas De Ingresso

#### 3.5.1 Profissional

Docentes: Avaliação didática e de títulos. Contrato pelo período de 01 (um) ano, podendo ser renovado por mais 01 (um) ano;

Professor substituto: Processo simplificado (avaliação didática e de títulos). Contrato de 01 (um) ano, podendo ser renovado por mais 01 (um) ano. Ocorre quando o titular se afasta para realizar especializações (Mestrado ou Doutorado);

Carreira: Carga horária de 20 ou 40 horas (podendo haver contratos em outras instituições) e DE (Dedicação Exclusiva), onde o profissional não pode ter outros contratos. Sua forma de seleção é mediante realização de provas.

Técnicos: Ingresso através de provas de nível fundamental, médio, técnico e superior; Bolsistas: Avaliação por currículo, com contratos de até 01 (um) ano.

#### 3.5.2 Discente

Seleção: Para o ensino médio/técnico (concomitante): avaliação realizada pela média das disciplinas de Português e Matemática do 9º ano. É obrigatório estar cursando o ensino regular;

Técnico: avaliação realizada pela média do ensino médio, nas disciplinas de português e matemática;

Superior: Entrada mediante a nota do Exame Nacional do Ensino Médio.

### 3.6 Pesquisa E Extensão

#### 3.6.1 Incentivo à Pesquisa

O IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte promove e efetiva ações de pesquisa que visam desenvolver todas as potencialidades de seus discentes. Além dos programas de iniciação científica, desenvolvem-se também pesquisa de alto nível para que atendam às necessidades locais de cada unidade.

Com o propósito de execução de seus programas de pesquisa, o IFRO – PVHZN adota as seguintes ações: incentivo aos discentes e aos docentes interessados em práticas investigativas; concessão de bolsas de iniciação científica aos discentes; alocação de carga-horária para os professores orientarem os alunos incluídos nos Programas de Iniciação Científica; promoção de seminários e encontros institucionais com pesquisadores para incentivar a importância da pesquisa científica.

#### 3.6.2 Políticas de Extensão

O IFRO possui como política de extensão cursos, programas e outras atividades com a participação de seus professores, alunos e servidores, desenvolvendo ações que possibilitam maior inserção institucional com a sociedade local e regional.

Para tanto, as atividades de extensão estão baseadas em diretrizes que permitem à instituição atender, com eficácia, as necessidades de caráter educacional, cultural e social traçadas em seu Plano de Desenvolvimento Institucional.

Os programas e projetos de extensão desenvolvida no Campus Porto Velha Zona Norte representam um importante veículo de troca e interação entre a Instituição e a comunidade em que ela está inserida e atua como agente de transformação social.

Atualmente encontram-se em desenvolvimento os seguintes Atividades de Extensão:

Jogos Interclasses;

Visitas Técnicas: Associação São Tiago Maior e Banco da Amazônia.

Encontram-se também em fase de implantação e desenvolvimento os seguintes Projetos de Extensão:

Teatro: Implementação do Laboratório Teatral do IFRO (Edital nº 048/PROEX);

Jogos do Campus Porto Velho Zona Norte: Vivendo a cidadania através do esporte (Edital nº 040/PROEX);

Empreendedorismo no Território Quilombola Santa Fé (Edital nº 033/PROEX).

### **3.7 Políticas De Assistência Estudantil**

#### **3.7.1 Programa de Atenção à Saúde e Apoio Biopsicossocial – PROASAB:**

Programa objetiva trabalhar na perspectiva da promoção da saúde, prevenção de doenças e agravos, assistência médica, odontológica e psicossocial inicial aos estudantes do IFRO.

#### **3.7.2 Programa de Acompanhamento Acadêmico e Suporte ao Ensino – PROASEN**

O Programa tem como propósito desenvolver ações voltadas ao atendimento do estudante com baixo desempenho acadêmico, com necessidades educacionais específicas ou em situação de vulnerabilidade socioeconômica, visando seu êxito no processo educativo.

#### **3.7.3 Programa de Desenvolvimento Técnico-Científico – PRODETEC**

O Programa objetiva, por meio da articulação dos eixos ensino, pesquisa e extensão, o fomento ao desenvolvimento técnico-científico do estudante do IFRO. A efetivação do programa se dará por meio de auxílio financeiro para a participação do estudante em eventos/atividades técnico-científicas (inscrição/passagem/hospedagem/alimentação), publicação (livros, revistas, periódicos) ou outras ações que contribuam para sua formação intelectual, acadêmica e profissional.

#### **3.7.4 Programa de Monitoria:**

O programa de Monitoria se desenvolve por meio de atividades de estudantes no apoio aos professores de disciplinas que requeiram contribuição de colaboradores com adequados níveis de conhecimento, habilidades no relacionamento interpessoal e predisposição ao desenvolvimento de planos de trabalho.

#### **3.7.5 Programa de Concessão de Auxílio Transporte – PROCAT:**

O Programa objetiva assegurar condições de locomoção do estudante socioeconomicamente vulnerável residente na cidade, na zona rural ou outros municípios circunvizinhos, visando sua permanência e conclusão dos estudos.



### 3.7.6 Programa de Concessão de Auxílio ao Estudante Colaborador – PROCAE:

O Programa tem o objetivo de inserir o estudante, prioritariamente socioeconomicamente vulnerável, em atividades de educação (teórico/prática) realizadas nas dependências do IFRO, em horários compatíveis com suas atividades acadêmicas.

O programa visa à integração social e a vivência de situações complementares ao ensino que oportunizem o desenvolvimento de atitudes e habilidades de formação cidadã. A inserção do estudante no Programa está vinculada à participação em processo seletivo específico e seus participantes receberão um auxílio financeiro para manutenção de seus estudos.

### 3.7.7 Programa de Auxílio à Moradia Estudantil – PROMORE:

O Programa objetiva a viabilização de moradia/aluguel ao estudante socioeconomicamente vulnerável oriundo de outras cidades ou da zona rural e necessite residir temporariamente no município sede do *Campus* para terem ampliadas suas condições de acesso, permanência e êxito no processo educativo.

### 3.7.8 Programa de Auxílio Complementar – PROAC:

O Programa tem o objetivo de prover auxílio financeiro ao estudante socioeconomicamente vulnerável e que não tenha suas necessidades atendidas em outros programas de Assistência Estudantil propostos.

## 3.8 Ações Inclusivas

O IFRO como instituição integrante da Rede Pública tem consciência de seu papel social para a construção de uma sociedade menos desigual, mais autônoma e solidária, formando cidadãos responsáveis por atuar em seu contexto na busca da transformação social e de resgate a cidadania. Por essa razão, suas políticas de ações inclusivas deverão contemplar:

### 3.8.1 Ações Afirmativas:

Com o objetivo de democratizar o acesso ao ensino público, gratuito e de excelência, o IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte adota a política de reserva de vagas conforme o estabelecido pela Lei nº 12.711/2012, tanto para os cursos técnicos de nível médio como para os cursos de graduação. A Instituição também garante a reserva de vagas para pessoas com deficiência na proporção de 5% das vagas destinadas à ampla concorrência;

### 3.8.2 Educação de Pessoas com Necessidades Educacionais Especiais (PNEE):

Através do desenvolvimento de programas, projetos ou ações que ofereçam instrução apropriada a cidadãos que se qualificam ou buscam qualificação desenvolvidos com estratégias eficientes, adequadas e modernas; promoção da acessibilidade por meio de adequações de passagens, rampas, banheiros adaptados, entre outras ações, além da aquisição de equipamentos específicos, tendo em vista a inclusão dessa clientela nas atividades acadêmicas de laboratórios, visitas técnicas, desporto entre outras;

O *campus* está em processo de adaptação adaptando para adquirir equipamentos que favoreçam a acessibilidade para alunos com deficiência visual, a fim de facilitar o ensino e aprendizagem a todos os alunos. Os atendimentos obedecerão ao disposto no Regulamento dos Núcleos de Atendimento às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas do IFRO.

### 3.8.3 Educação de Jovens em Risco Social:

Oferta de programas, projetos ou ações que fortaleçam a autoestima, a conquista do espaço social, a cidadania, o combate à violência aos adolescentes e jovens, que sejam promovidas discussões sobre atitudes comportamentais que pressupõem que esses indivíduos sejam pessoas em formação.

### 3.8.4 Educação Ambiental:

A política de Educação Ambiental no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – Campus Porto Velho Zona Norte objetiva a construção de valores sociais, comportamentais e de competências para a utilização sustentável do meio ambiente.

O Instituto oferece disciplinas que tratam do tema e de seus conteúdos, oferecidos de modo transversal, nas demais disciplinas de formação geral. Será estimulada a implantação de projetos e de programas relacionados ao tema a fim de estabelecer uma política ambiental que seja capaz de conservar os princípios relacionados à preservação e ao uso responsável da terra, das florestas, do ar, das águas e de tudo o que se deriva deles.

Objetiva também o desenvolvimento de projetos e ações que disseminem o conhecimento sobre o meio ambiente com a finalidade da preservação e utilização sustentável dos recursos naturais, principalmente considerando a localização geográfica em que se encontra o IFRO.

## 3.9 Biblioteca

A Biblioteca do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte está vinculada à Direção de Ensino, e é tecnicamente responsável pelo provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Instituição.

É composta por um Coordenador, que deverá ser bacharel em Biblioteconomia, designado pela Direção Geral do campus.

A biblioteca permanece aberta para atendimento ao público nos dias úteis, exceto nos feriados e pontos facultativos. Seu horário de funcionamento é das 10:00 às 22:00hr.

## 3.10 Canais De Comunicação

Um canal de comunicação pode ser entendido como o veículo utilizado à distribuição de qualquer tipo de comunicação. A escolha do canal de comunicação para cada tipo de situação é um, fator de extrema importância ao sucesso da comunicação institucional constituindo, por isso, um verdadeiro aliado para quem quer transmitir a mensagem ou utiliza-la dessa ferramenta para se informar.

O IFRO campus Porto Velho Zona Norte disponibiliza:

### 3.10.1 Ouvidoria

O serviço de Ouvidoria do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte é exercida por um Ouvidor, com a finalidade de receber e dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, das denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

Sua composição, competências e funcionamento estão definidos neste Regimento Geral e no seu Regimento próprio. Parágrafo único. A nomeação e a exoneração do Ouvidor são atos do Reitor depois de submetidos à aprovação do Conselho Superior.

O serviço pode ser realizado através do site

SETOR	TELEFONE	E-MAIL
Reitoria	(69) 2182-9600	<a href="mailto:reitoria@ifro.edu.br">reitoria@ifro.edu.br</a>
Campus Porto Velho Zona Norte	(69) 3212-0143	<a href="mailto:campusportovelhozonaorte@ifro.edu.br">campusportovelhozonaorte@ifro.edu.br</a>
Direção Geral	(69) 2182-3800	<a href="mailto:dg.pvhzonaorte@ifro.edu.br">dg.pvhzonaorte@ifro.edu.br</a>
Diretoria de Ensino IFRO PVH Zona Norte	(69) 2182-3809	<a href="mailto:de.pvhzonaorte@ifro.edu.br">de.pvhzonaorte@ifro.edu.br</a>
Chefia de Gabinete IFRO PVH Zona Norte	(69) 2182-3819	<a href="mailto:cgab.pvhzonaorte@ifro.edu.br">cgab.pvhzonaorte@ifro.edu.br</a>
Diretoria de Planejamento e Administração do Campus PVH Zona Norte	(69) 2182-3823	<a href="mailto:cplad.pvhzonaorte@ifro.edu.br">cplad.pvhzonaorte@ifro.edu.br</a>
Coordenação de Gestão de Pessoas – Campus	(69) 2182-3806	<a href="mailto:cgp.pvhzonaorte@ifro.edu.br">cgp.pvhzonaorte@ifro.edu.br</a>

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx> ou no próprio IFRO.

### 3.10.2 Lista de Contatos – IFRO Campus Porto Velho Zona Norte:

<b>PVH Zona Norte</b>		
<b>Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação</b>	(69) 2182-3840	<a href="mailto:cgti.pvhzonanorte@ifro.edu.br">cgti.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Coordenação de Comunicação Campus PVH Zona Norte</b>	(69) 2182-3838	<a href="mailto:ccom.pvhzonanorte@ifro.edu.br">ccom.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<hr/>		
<b>Coordenação de Produção e Geração Audiovisual</b>	(69) 2182-3816	<a href="mailto:cpga.pvhzonanorte@ifro.edu.br">cpga.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado</b>	(69) 2182-3804	<a href="mailto:cpalm.reitoria@ifro.edu.br">cpalm.reitoria@ifro.edu.br</a>
<b>Coordenação de Apoio Ensino</b>	(69) 2182-3814	<a href="mailto:cae.pvhzonanorte@ifro.edu.br">cae.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Coordenação de Apoio ao Educando</b>	(69) 2182-3806	<a href="mailto:caed.pvhzonanorte@ifro.edu.br">caed.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Coordenação de Biblioteca</b>	(69) 2182-3807	<a href="mailto:cbib.pvhzonanorte@ifro.edu.br">cbib.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Coordenação de Registro Acadêmico</b>	(69) 2182-3805	<a href="mailto:cra.pvhzonanorte@ifro.edu.br">cra.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Departamento de Extensão</b>	(69) 2182-3822	<a href="mailto:depex.pvhzonanorte@ifro.edu.br">depex.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>
<b>Departamento de Pesquisa, Inovação e Extensão</b>	(69) 2182-3818	<a href="mailto:depesp.pvhzonanorte@ifro.edu.br">depesp.pvhzonanorte@ifro.edu.br</a>

### 3.11 Metas

1. Realizar um levantamento histórico da Instituição, bem como de todas as atividades por ela realizadas;
2. Realizar um levantamento de todos os serviços prestados pela Instituição;
3. Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão;
4. Disponibilizá-la de maneira acessível e de fácil compreensão à comunidade.

#### 3.11.1 Resultados Esperados

1. Com o projeto espera-se um mapeamento das tecnologias disponíveis para divulgação dos serviços prestados pelo Instituto Federal de Rondônia;
2. Através da divulgação de sua Carta de Serviço, por meio dos diferentes métodos tecnológicos, espera-se um maior reconhecimento da Instituição sob o ponto de vista da comunidade.

## 4 CONCLUSÕES

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, dentro do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA instituiu pelo Decreto 6.932 de 11 de Agosto de 2009 a Carta de Serviços ao Cidadão. É um documento elaborado por uma instituição pública que objetiva informar aos cidadãos sobre quais são os serviços prestados por ela, como podem acessá-los e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos por ela.

A Carta de Serviços ao Cidadão da Instituição de Ensino, Instituto Federal de Rondônia – *Campus* Porto Velho Zona Norte é uma ferramenta de transparência e publicidade da gestão pública, onde a instituição se compromete em estabelecer os padrões de qualidade,

eficiência e eficácia das atividades que são oferecidas ao seu público, contribuindo assim para o aumento da credibilidade da instituição.

## REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo, Atlas, 2009.

ARAUJO, Luiz César G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007, v. 1.

BAKER, W. E.; SINKULA, J. M. Market Orientation and the new product paradox. *Journal of Product Innovation Management*, vol. 22, 2005.

BRASIL. Decreto nº 5.378, de 23 de Fevereiro de 2015. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.973, de 02 de Dezembro de 2004. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm)>. Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 45/CONSUP/IFRO, de 5 de novembro de 2012. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 13, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 64/CONSUP/IFRO, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2015. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 61/CONSUP/IFRO, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2015. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 4/CONSUP/IFRO, de 9 de abril de 2013. Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Programa GESPÚBLICA - **Carta de Serviços ao Cidadão**: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014.

\_\_\_\_\_. NBR ISO 8402/1994. **Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade - Terminologia**, ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, Rio de Janeiro, DEZ 1994

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papirus, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas. 1995.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva: Por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 2010.

PALVARINI, B. C. O que é gespública? Disponível: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm)> . Acesso em 18 jun. 2016.