

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO**

**CPA**  
**Comissão Própria de Avaliação**

# **CARTA DE SERVIÇOS**



**Petrolina - PE**  
**Dezembro de 2016**  
**2ª Versão**



## Apresentação

Este documento contém informações detalhadas sobre os Serviços prestados pela Comissão Própria de Avaliação da UNIVASF (CPA/UNIVASF), bem como as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Por meio dela, portanto, o usuário do serviço pode tomar conhecimento sobre como manifestar de modo adequado a sua opinião e cobrar eficazmente da instituição propo-nente eficiência em seus processos e a otimização contínua dos serviços a que tem acesso. Destacamos ainda que CPA tem caráter participativo para melhoria contínua, não sendo obrigatório e nem punitiva.

A CPA/UNIVASF atua em parceria com as Comissões de Avaliação nos Colegiados (CACs), que são responsáveis pela avaliação interna nos seus respectivos colegiados.

## OBJETIVO GERAL

Responsável pela regulamentação e execução do processo de auto-avaliação institucional, tendo a atribuição de conduzir os trabalhos inerentes ao processo de avaliação. Dessa forma, deverá contribuir para o acompanhamento das atividades de gestão, ensino, pesquisa e extensão, garantindo espaço à crítica, oferecendo subsídios para a tomada de decisões, direcionamento das futuras ações, otimização e excelência dos processos e resultados, além de incentivar a formação de uma cultura avaliativa.

## COORDENAÇÃO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**E-mail:** cpa@univasf.edu.br  
cpa.univasf@gmail.com

**Endereço:** Avenida Antonio Carlos Magalhães, nº. 510. Country Club, Campus Juazeiro - BA, CEP: 48.902-300

**Localização:** Bloco II de Colegiados e salas de aula, Piso Térreo - Sala 28

**Telefone:** (74) 2102 - 7657

**Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min

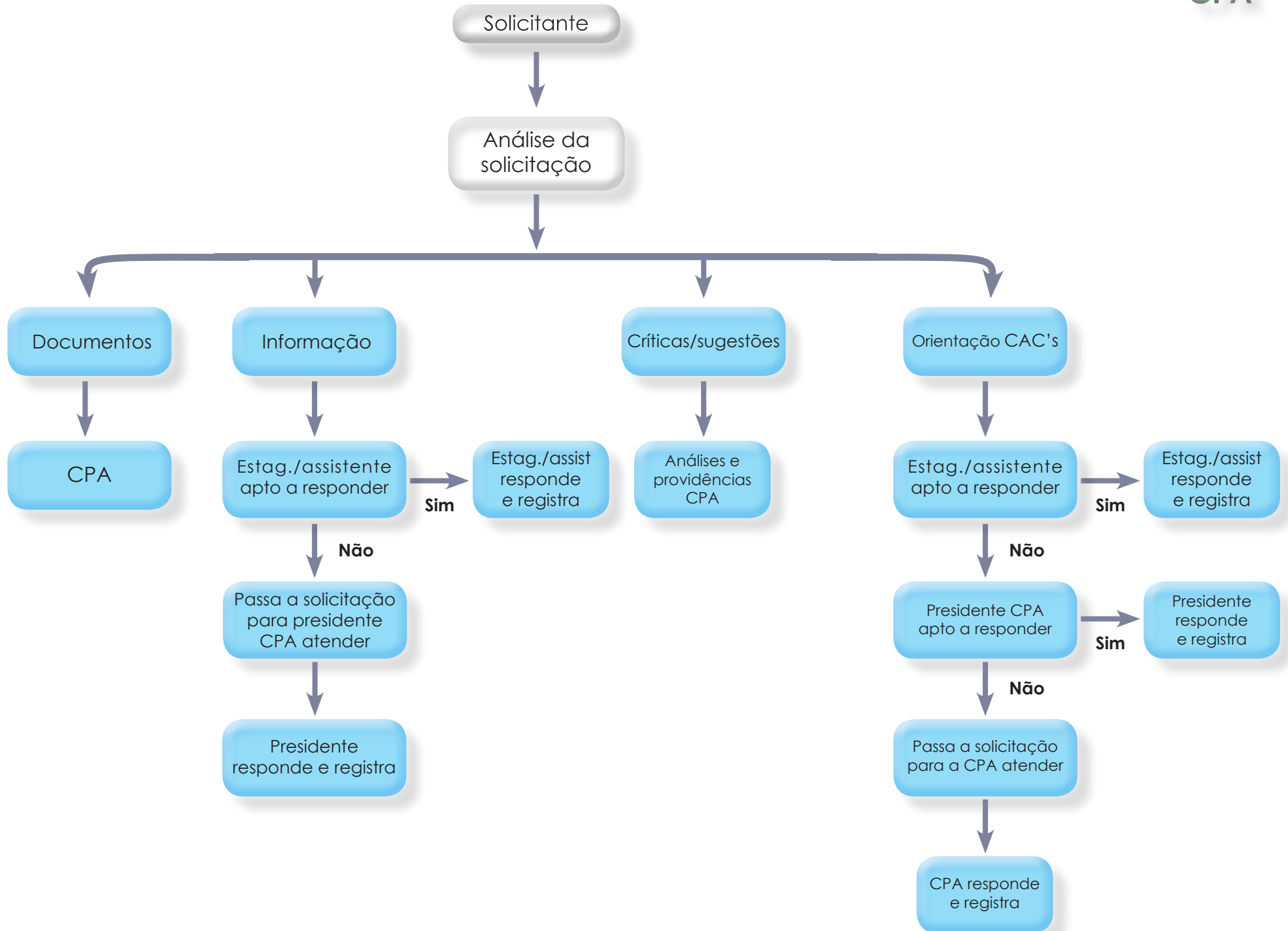
## Compromissos com o atendimento

A CPA/UNIVASF tem comprometimento com a ampliação do diálogo entre a Instituição, sua comunidade acadêmica e a sociedade. Entende que, para tanto, é essencial envolver todos os setores no processo de autoavaliação, manter um nível de qualidade no atendimento que assegure a satisfação dos clientes e utilizar-se de quatro princípios:

- I. Disponibilidade da informação;
- II. Autenticidade, que envolve a qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada;
- III. Integridade da informação;
- IV. Primariedade, ou seja, coleta de informações na fonte, com o maior detalhamento possível.

Neste sentido, são compromissos assumidos pela CPA/UNIVASF e toda a sua equipe quanto ao atendimento:

- I. Foco no cliente;
- II. Zelo pela comunicação verbal e escrita;
- III. Cumprimento de prazos e horários;
- IV. Desenvolvimento de serviços de qualidade;
- V. Uso da empatia no atendimento direto;
- VI. Análise de reclamações e sugestões.




## SERVIÇOS

### Serviço 1. Atendimento no setor para prestar informações relativas ao processo de autoavaliação institucional

**Base legal:** A base legal para a disponibilização das informações sobre a autoavaliação institucional é a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal. De acordo com esta lei, em seu art. 8º, é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimento, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. Em concordância com o art. 3º desta mesma lei, os procedimentos desta atividade obedecem às seguintes diretrizes:

- (I) Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- (II) Divulgação de informação de interesse público, independentemente de solicitações;
- (III) Utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- (IV) Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- (V) E desenvolvimento do controle social da administração pública.



**Público-alvo:** Esse serviço é orientado aos docentes, técnicos e discentes da Univasf, bem como a toda a comunidade externa.


**Descrição do Serviço:** Este serviço tem o objetivo de informar, esclarecer e conscientizar a comunidade interna (docentes, técnicos e discentes) e externa da UNIVASF sobre a autoavaliação institucional, de modo a promover o diálogo entre os diversos atores da Universidade e, assim, estimular o processo de autoconhecimento, autocrítica e inovação acadêmica/gerencial da Instituição.

**Informações Úteis:** Este serviço já é disponibilizado pela CPA/UNIVASF sem a necessidade de solicitação. É importante destacar que este serviço também é prestado sempre que provocado pelo solicitante.

**Como solicitar o serviço:** O acesso às informações sobre a autoavaliação pode ser solicitado diretamente na sala da CPA, localizada no prédio de colegiados do campus de Juazeiro, sala 28; por telefone (74) 2102 - 7658, por e-mail: [cpa@univasf.edu.br](mailto:cpa@univasf.edu.br), através do site: [www.cpa.univasf.edu.br](http://www.cpa.univasf.edu.br), ou ainda através de memorando ou ofício. O preenchimento dos questionários é realizado através de sistema web.

**Forma de prestação do serviço:** Atualmente, o serviço de disponibilização de informações sobre a autoavaliação institucional à comunidade interna e externa da Univasf é realizado pessoalmente na sala da CPA, através de e-mail, documentos ou ainda por meio de apresentações à administração universitária, aos presidentes das Comissões Próprias de Avaliação no Colegiado (CPACs) e à comunidade acadêmica geral, conforme agendamento elaborado pela CPA/Univasf. Além disso, o relatório anual de autoavaliação institucional é disponibilizado para download em formato .pdf no site da CPA: [www.graduacao.univasf.edu.br/cpa](http://www.graduacao.univasf.edu.br/cpa) após a finalização e submissão do documento ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

A divulgação das datas das apresentações é realizada através dos contatos eletrônicos dos servidores e dos Diretórios Acadêmicos da Univasf. Novas apresentações podem ser realizadas em atendimento a demandas.



**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Até 15 (quinze) dias úteis.

**Formas de comunicação com o solicitante:** As reclamações podem ser feitas durante as visitas in loco realizadas pelos membros da CPA aos diversos setores da Univasf, bem como diretamente na CPA.

**Prioridades no Atendimento:** A prioridade na disponibilização deste serviço obedece ao sistema hierárquico universitário, privilegiando-se:

- (I) Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior;
- (II) A administração universitária;
- (III) Servidores e discentes da Univasf;
- (IV) A comunidade externa.



## Serviço 2. Orientação aos presidentes das comissões próprias de avaliação no colegiado sobre o processo de avaliação interna

**Base legal:** Resolução 07/2005.



**Público-alvo:** Presidentes das Comissões de Avaliação nos Colegiados.


**Descrição do Serviço:** A orientação tem a finalidade de auxiliar os presidentes das Comissões Próprias de Avaliação no Colegiado (CPACs) com respeito ao processo de avaliação interna, sendo que a Comissão Própria de Avaliação da UNIVASF (CPA/UNIVASF) está isenta de toda e qualquer responsabilidade sobre os documentos elaborados em cada CPAC.

**Como solicitar o serviço:** O solicitante pode se dirigir à Avenida Antonio Carlos Magalhães, nº. 510, Country Club, Campus Juazeiro - BA, Bloco II de Colegiados e salas de aula, Piso Térreo - Sala 28, ou, também, pode solicitar o serviço através do telefone (74) 2102-7657, de segunda à sexta, das 8:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas.

O solicitante pode também enviar memorando (solicitante interno) ou ofício (solicitante externo) à CPA/UNIVASF.

A CPA/Univasf ainda pretende implantar, futuramente, um sistema eletrônico no seu endereço eletrônico para que este serviço seja solicitado através de formulário on line.

**Forma de prestação do serviço:** O serviço é prestado através de e-mail, envio de memorando em resposta à solicitação, em até cinco dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação quando enviado através de memorando ou formulário eletrônico, bem como pode ser realizado pessoalmente na forma de prestação de esclarecimentos as dúvidas.



**Prazo mínimo para solicitação:** As solicitações podem ser feitas a qualquer tempo.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento do memorando ou da solicitação via formulário eletrônico (quando disponível).

**Prioridades no Atendimento:** A prioridade no atendimento seguirá a ordem de solicitação do serviço.

**Informações Complementares:** O responsável pelo atendimento/deferimento das solicitações é a comissão, podendo a solicitação ser atendida diretamente pelo presidente da referida comissão.

A CPA/Univasf implantará uma ferramenta gerencial para acompanhar o cumprimento dos prazos e da qualidade dos serviços prestados.

**Serviço 3.** Analisar resultados e propor soluções para fragilidades identificadas no processo de autoavaliação institucional

**Base legal:** Lei 10.861




**Público-alvo:** Este serviço é destinado aos setores administrativos da Univasf.

**Descrição do Serviço:** A autoavaliação institucional, conforme a Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, em seu art. 3º, tem por objetivo identificar o perfil e o significado de atuação da universidade, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as dimensões institucionais. A CPA/Univasf atribui a si, voluntariamente, o papel de estudar as fragilidades e potencialidades identificadas no processo de autoavaliação institucional, assim como o de propor ações para prática acadêmica na formulação de novos projetos pedagógicos e/ou administrativo, visando contribuir com a gestão e nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

**Informações Úteis:** Este serviço já é disponibilizado pela CPA/Univasf sem a necessidade de solicitação. É importante destacar que este serviço é prestado após a finalização do relatório anual de autoavaliação institucional elaborado pela CPA/UNIVASF.

**Como solicitar o serviço:** Os responsáveis pelos setores administrativos podem se dirigir à sala da CPA, Campus Juazeiro da Univasf, Bloco II de Colegiados e salas de aula, Piso Térreo - Sala 28, pode enviar E-mail, solicitar o serviço através do telefone (74) 2102-7657, de segunda à sexta, das 8:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas, ou ainda, através de memorando.

**Forma de prestação do serviço:** O serviço é prestado via memorando, encaminhado ao setor interessado na sugestão de melhoria, assim como durante apresentação dos resultados da autoavaliação institucional, para a qual são convidados os representantes dos setores administrativos.



**Prazo máximo para a prestação do serviço:** Até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento do memorando ou da solicitação via formulário eletrônico (quando disponível).

A apresentação do relatório anual com destaque para as fragilidades é feita até 45 (quarenta e cinco) dias após o depósito através do sistema e-MEC.

**Formas de comunicação com o solicitante:** Os mesmos meios informados no item “como solicitar o serviço”.

**Responsabilidades do solicitante:** Providências necessárias para minimizar as fragilidades detectadas.

**Prioridades no Atendimento:** A prioridade no atendimento seguirá a ordem de solicitação do serviço.

#### **Serviço 4.** Submissão do relatório anual de autoavaliação institucional no sistema eletrônico do SINAES-MES

**Base legal:** De acordo com o art. 11 da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, é atribuição da Comissão Própria de Avaliação a condução dos processos de avaliação internos da instituição, bem como a sistematização e a prestação das informações solicitadas pelo INEP.



**Público-alvo:** Este serviço é destinado ao SINAES-MEC.

**Descrição do Serviço:** Anualmente, a CPA/UNIVASF elabora o relatório de autoavaliação institucional como ferramenta que compõe uma das três modalidades de avaliação do SINAES: a Autoavaliação das Instituições de Educação Superior. O objetivo principal deste serviço é prover ao SINAES-MEC uma autoavaliação íntegra e fiel das atividades desenvolvidas na UNIVASF.

**Forma de prestação do serviço:** O serviço é prestado via internet, mediante a submissão do arquivo em formato .pdf ao sistema eletrônico do SINAES-MEC.



**Prazo máximo para a prestação do serviço:** O depósito é realizado, impreterível e anualmente, até o dia 30 de março.

**Formas de comunicação com o solicitante:** Sistema e-Mec e através da procuradoria ou Ouvidoria institucional.



Essa carta de serviços teve design e diagramação desenvolvidos pela Diretoria de Desenvolvimento Institucional - PROPLADI.