



CARTA DE SERVIÇOS

DIRETORIA DE ENSINO DA ACADEMIA NACIONAL DE POLÍCIA
DIREN-ANP/PF

Brasília (DF) Julho de 2025
Versão 1.0

APRESENTAÇÃO

Este documento contém informações detalhadas sobre os serviços prestados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia (DIREN-ANP/PF), bem como as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento à comunidade acadêmica.

Por meio dela, portanto, o usuário do serviço, interno ou externo, poderá tomar conhecimento sobre como obter informações, manifestar de modo adequado a sua opinião e cobrar eficazmente da instituição eficiência em seus processos e a otimização contínua dos serviços a que tem direito e acesso.

Nesse sentido, cabe destacar, ainda, que a participação da comunidade acadêmica em atividades organizadas pela CPA e voltadas à melhoria contínua das ações educacionais e administrativas no âmbito da DIREN-ANP/PF, apesar de desejável, tem caráter facultativo, não sendo, dessa forma, obrigatória, não havendo, também, qualquer pretensão punitiva a partir de eventuais falhas ou fragilidades identificadas no processo de autoavaliação.

OBJETIVO GERAL

A CPA é responsável pela regulamentação e execução do processo de auto avaliação institucional, tendo, assim, a atribuição de conduzir os trabalhos destinados à obtenção de subsídios para melhoria contínua das atividades educacionais e administrativas sob responsabilidade da DIREN-ANP/PF.

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 decisão, direcionamento de ações de melhoria, otimização e excelência dos processos e resultados, além de incentivar a formação de uma cultura avaliativa.

COMPROIMISSOS COM O ATENDIMENTO

A CPA tem compromisso permanente com a ampliação do diálogo entre a Instituição, sua comunidade acadêmica e a sociedade, em geral.

Dessa forma, é essencial envolver todos os segmentos da comunidade acadêmica no processo de autoavaliação, de forma a manter um nível de qualidade no atendimento que assegure a satisfação dos usuários dos serviços educacionais oferecidos pela DIREN-ANP/PF.

Dentre os princípios que ancoram a atuação da CPA temos em destaque os seguintes:

- a) autenticidade, integridade e disponibilidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada;
- b) garantia de igualdade de acesso a todos os membros da comunidade acadêmica; e
- c) primariedade da informação, ou seja, coleta na fonte, com o maior nível de detalhamento possível.

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

- a) foco na satisfação do usuário;
- b) zelo pela comunicação verbal e escrita;
- c) cumprimento de prazos e horários;
- d) oferta de serviços de excelência;
- e) empatia no atendimento direto; e
- f) análise efetiva e qualificada das manifestações.

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS DA CPA

A definição clara dos direcionadores estratégicos para a Comissão Própria de Avaliação (CPA), alinhada àqueles estabelecidos para a Polícia Federal e para a Diretoria de Ensino da Academia Nacional de Polícia, é fundamental.

Esses direcionadores estratégicos não apenas orientam as ações e decisões da CPA, mas também externalizam a necessidade de busca permanente por padrões de excelência, além de marcar o compromisso inegociável com a melhoria contínua nas atividades acadêmicas e administrativas da instituição.

São os seguintes os direcionadores estratégicos da CPA:

Missão: Promover a excelência acadêmica e administrativa por meio de processos abrangentes e permanentes de avaliação e melhoria.

Visão de Futuro: Ser reconhecida pela excelência, resultados e inovação em processos de avaliação institucional.

Valores: Integridade, Inovação, Imparcialidade, Eficiência e Ética.

A missão da CPA reflete seu propósito central de garantir que todos os processos acadêmicos e administrativos sejam constantemente avaliados e aprimorados, promovendo um ambiente de alta qualidade e eficiência.

Enquanto isso, a visão de futuro estabelece uma meta ambiciosa de reconhecimento pela excelência e inovação, incentivando a CPA a buscar sempre os melhores resultados.

Os valores, por sua vez, herdados da Polícia Federal, são os pilares que sustentam todas as atividades da CPA, garantindo que cada ação seja guiada por princípios éticos e de integridade.

Definir esses direcionadores estratégicos é essencial para criar uma cultura organizacional sólida e alinhada com os objetivos institucionais. Eles servem como um guia para todos os membros da CPA, proporcionando clareza e foco nas atividades diárias e nas metas de longo prazo.

Além disso, a missão, visão e valores comunicam ao público externo o compromisso da CPA com a qualidade e a transparência, fortalecendo a confiança e a credibilidade da instituição.

SERVIÇOS

São os seguintes os serviços providos pela CPA, os quais se encontram detalhados nas tabelas apresentadas na sequência:

- a) autoavaliação institucional;
- b) acesso a informações sobre a autoavaliação institucional;
- c) proposição de recomendações para melhoria continua;
- d) submissão do relatório de autoavaliação institucional no e-MEC; e
- e) esclarecimento de dúvidas gerais sobre a CPA e a autoavaliação.

Serviço	Autoavaliação institucional
Base Legal	Lei nº 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e estabelece diretrizes para a autoavaliação institucional.
Público-alvo	O serviço se destina à DIREN-ANP/PF, já que objetiva a melhoria dos processos educacionais e administrativos da instituição. Porém, alcança toda a comunidade acadêmica que se utiliza dos serviços de educação, pesquisa e extensão.
Descrição	A autoavaliação institucional é um processo sistemático e contínuo que visa aferir o desempenho das atividades educacionais e administrativas da DIREN-ANP/PF, identificando fragilidades que devam ser corrigidas. Este serviço contribui para a melhoria da qualidade dos serviços de educação, pesquisa e extensão prestados, bem como para o contínuo desenvolvimento institucional.
Forma de prestação	O serviço é concretizado por meio da apresentação de questionários eletrônicos e realização de entrevistas com a comunidade acadêmica, análise de indicadores de desempenho e demais características institucionais. Os dados coletados são analisados pela CPA, que elabora relatório anual com diagnóstico e respectivas recomendações para correção de fragilidades que impactam as atividades acadêmicas e administrativas.
Prazo de atendimento	31 de dezembro de cada exercício.
Forma de comunicação	Os resultados da autoavaliação são divulgados por meio da plataforma Teams, de notícias veiculadas no portal Intranet da Polícia Federal e página da internet da CPA, bem como em processos específicos no Sistema Eletrônico de Informações da Polícia Federal - SEI-PF. Além disso ocorre a distribuição de material promocional na DIREN-ANP/PF, bem como a veiculação de vídeos institucionais nos monitores instalados nos ambientes da instituição.
Como solicitar o serviço	Este serviço já é disponibilizado pela CPA sem a necessidade de solicitação. É importante destacar que este serviço também é prestado sempre que provocado pela direção da DIREN-ANP/PF.
Outras informações	A autoavaliação institucional é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento contínuo da DIREN-ANP/PF, permitindo a identificação de fragilidades e a proposição das respectivas ações corretivas. A participação dos servidores é fundamental para o sucesso do processo.

Serviço	Acesso às informações sobre a autoavaliação institucional
Base Legal	<p>A base legal 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.</p> <p>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.</p>
Público-alvo	Serviço orientado aos docentes, corpo técnico-administrativo e discentes da DIREN-ANP/PF, bem como a toda a comunidade externa
Descrição	Este serviço tem o objetivo de informar, esclarecer e conscientizar a comunidade acadêmica (docentes, corpo técnico administrativo e discentes), bem como a comunidade externa da DIREN-ANP/PF sobre o processo de autoavaliação institucional, incluindo objetivos, planejamento, metodologia de trabalho, resultados e recomendações de melhoria apresentadas.
Forma de prestação	Atualmente, a disponibilização de informações sobre a autoavaliação institucional às comunidade interna e externa da DIREN-ANP/PF é realizado pessoalmente na sala da CPA, através de e-mail, por meio do Guia de Autoavaliação e de apresentações à administração da DIREN-ANP/PF e à comunidade acadêmica em geral.
Prazo de atendimento	Documentos disponibilizados continuamente em até 15 dias após a sua elaboração e/ou atualização.
Forma de comunicação	Através de e-mail, telefone, chat Microsoft Teams, matérias no portal Intranet da Polícia Federal ou presencialmente na sala da CPA.
Como solicitar o serviço	<p>As informações estão disponíveis na página internet da CPA, podendo, ainda, ser obtidos na sala da CPA, localizada no bloco C das instalações da DIREN-ANP/PF, ou ainda por telefone, por e-mail e demais meios de contato disponíveis neste documento.</p> <p>Cabe ressaltar que a CPA disponibiliza chat tira-dúvidas acessível por toda a comunidade acadêmica interna.</p>
Outras informações	As informações disponibilizadas no site da CPA no portal Internet da Polícia Federal são continuamente atualizadas.

Serviço	Proposição de recomendações para melhoria contínua
Base Legal	Lei nº 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e estabelece diretrizes para a autoavaliação institucional.
Público-alvo	Este serviço é destinado a toda a comunidade acadêmica da DIREN-ANP/PF, com a finalidade de subsidiar ações de melhoria contínua.
Descrição	<p>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 instituição, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as dimensões institucionais.</p> <p>A CPA tem 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 administrativos, visando contribuir com a gestão e as atividades de ensino, pesquisa e extensão.</p>
Forma de prestação	O serviço é prestado via elaboração, disponibilização e apresentação do Relatório de Autoavaliação, contendo as recomendações de melhoria.
Prazo de atendimento	31 de dezembro de cada exercício ou a qualquer momento, se identificada fragilidade relevante que mereça tratamento imediato.
Forma de comunicação	Apresentação e disponibilização anual do relatório de autoavaliação e de eventuais recomendações avulsas.
Como solicitar o serviço:	Este serviço já é disponibilizado pela CPA sem a necessidade de solicitação. É importante destacar que este serviço também é prestado sempre que provocado pela direção da DIREN-ANP/PF.
Outras informações	É importante destacar que este serviço é especialmente prestado com a finalização e entrega do relatório anual de autoavaliação institucional elaborado pela CPA, o qual contempla um conjunto relevantes e estruturado de ações de aprimoramento para as atividades educacionais e administrativas da DIREN-ANP/PF.

Serviço	Submissão do relatório de autoavaliação institucional no e-MEC
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, ao qual deve ser direcionado periodicamente o Relatório de Autoavaliação Institucional.
Descrição	<p>Anualmente, a CPA elabora e disponibiliza para o SINAES-MEC o relatório de autoavaliação institucional como ferramenta que compõe uma das três modalidades de avaliação do SINAES: a Autoavaliação das Instituições de Educação Superior.</p> <p>O objetivo principal deste serviço é prover ao SINAES-MEC uma autoavaliação íntegra e fiel das atividades desenvolvidas na DIREN-ANP/PF.</p>
Forma de prestação	O serviço é prestado via internet, mediante a submissão, pelo Procurador Institucional, do arquivo em formato PDF ao sistema eletrônico e-MEC.
Prazo de atendimento	O depósito é realizado, impreterível e anualmente, até o dia 30 de março.
Forma de comunicação	Sistema e-Mec e através da procuradoria ou Ouvidoria institucional.
Como solicitar o serviço	Não há necessidade de solicitação do serviço já que a elaboração e entrega do relatório de autoavaliação é tarefa primordial e periódica conduzida pela CPA.
Outras informações	<p>O relatório submetido até o dia 30 de março no sistema eletrônico do SINAES-MEC a cada exercício contempla a avaliação realizada no exercício imediatamente anterior.</p> <p>Endereço eletrônico do e-MEC: https://emece.mec.gov.br/emece/nova</p>

Serviço	Esclarecimento de dúvidas gerais sobre a CPA e a autoavaliação
Base Legal	Lei nº 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e estabelece diretrizes para a autoavaliação institucional.
Público-alvo	Serviço orientado aos docentes, corpo técnico-administrativo e discentes da DIREN-ANP/PF, bem como a toda a comunidade externa
Descrição	Este serviço tem o objetivo de informar, esclarecer quaisquer dúvidas da comunidade acadêmica (docentes, corpo técnico administrativo e discentes), bem como a comunidade externa da DIREN-ANP/PF sobre a CPA, objetivos, metodologias e resultados.
Forma de prestação	A CPA disponibiliza chat na plataforma Teams conforme necessidade de esclarecimentos apresentada pela comunidade acadêmica. O chat é criado automaticamente a partir do QR Code disponível nas informações de contato da CPA. Além disso, a disponibilização de informações pode ser realizada pessoalmente na sala da CPA, através de e-mail ou telefone, também conforme informações de contato apresentadas neste documento.
Prazo de atendimento	Em até 72 (setenta e duas) horas após o pedido de informações por meio do chat com a CPA.
Forma de comunicação	Atravé de e-mail, telefone, chat Microsoft Teams ou presencialmente na sala da CPA.
Como solicitar o serviço	O acesso às informações sobre a autoavaliação pode ser obtido diretamente na página internet da CPA, bem como na sala da CPA, localizada no bloco C das instalações da DIREN-ANP/PF, ou ainda pelo e-mail: cpa.diren.anp@pf.gov.br
Outras informações	Não se aplica

INFORMAÇÕES DE CONTATO DA CPA

E-mail: cpa.diren.anp@pf.gov.br

Página na internet: <https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/academia-nacional-de-policia-anp/cpa>

Localização: Complexo da Academia Nacional de Polícia, Bloco C, Estrada Parque Contorno, Km 02, Setor Habitacional Taquari - CEP: 71.559-900 - Brasília/DF.

Horário de Atendimento: 09:00 às 17:00 horas

Telefone: (61) 2024-8015

Chat com a CPA:



Essa carta de serviços teve design e diagramação desenvolvidos pelo:
NÚCLEO DE ARTES GRÁFICAS - NUGRAF/CLOG/DIREN-ANP/PF.

