



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Fortaleza, 30 de agosto de 2021

Carta de Serviços ao Cidadão 2021

Olá! Esta é a Carta de Serviços ao Usuário da Universidade Federal do Ceará. O objetivo deste documento é informar os cidadãos-usuários sobre os serviços públicos prestados pela Universidade e sobre como acessar e adquirir esses serviços. Aqui você também encontra os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para obter os serviços prestados pela UFC.

Esta Carta de Serviços ao Usuário atende exigências da Lei n. 13.460/2017 e do Decreto n. 9.094/2017, além de reafirmar o compromisso da UFC com a sociedade em prestar serviços públicos do mais alto padrão de qualidade.

Equipe Técnica

Ouvidor Geral

Prof. Sidney Guerra Reginaldo

Equipe da Ouvidoria

João Paulo

Lucas Macedo Queiroz

Luciana Albuquerque Cavalcante

Ycaro Coelho Pereira

Sumário

1. Apresentação.....	5
1.1. Informações Básicas	5
1.2. Breve histórico da UFC	5
1.2. Identidade Estratégica.....	5
1.2.1. Missão.....	5
1.2.2. Visão	6
1.2.3. Princípios norteadores	6
1.3. Estrutura Organizacional	6
1.3.1. Contatos e endereços	6
1.4. Administração Superior	7
1.5. Principais canais de comunicação com a sociedade	8
1.5.1. Ouvidoria Geral	8
1.5.2. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....	8
1.5.3. Coordenadoria de Comunicação e Marketing (CCM).....	9
1.5.4. Comissão de Ética	9
Ouvidoria Geral da UFC.....	10
1) Serviço oferecido: Registro de Manifestações na Ouvidoria	10
1) Serviço oferecido: Registro de Pedido de Acesso à Informação da UFC	14
Campus da UFC em Quixadá	17
1) Apresentação:	17
2) Objetivos Institucionais:.....	18
3) Mapa do campus.....	18
4 - Conselho do Campus da UFC em Quixadá.....	19
5 - Diretoria do Campus da UFC em Quixadá	19
6 - Coordenadoria de Programas Acadêmicos	19
7 - Secretaria do Campus da UFC em Quixadá;.....	19
8 - Biblioteca	19
8.1 - Serviços oferecidos	20
CAMPUS DA UFC EM SOBRAL.....	32
CAMPUS DA UFC EM CRATEÚS.....	36
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS – CCA	38
DEPARTAMENTO DE BIOQUÍMICA E BIOLOGIA MOLECULAR.....	46
FACULDADE DE FARMÁCIA, ODONTOLOGIA E ENFERMAGEM – FFOE.....	49
FACULDADE DE MEDICINA - FAMED	80
PARQUE TECNOLÓGICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - PARTEC.....	91
CENTRAL ANALÍTICA	99
SECRETARIA DE ACESSIBILIDADE - UFC INCLUI.....	102
CENTRO DE HUMANIDADES	107
MEMORIAL DA UFC	113
PRÓ-REITORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – PROINTER	115
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS – PRAE	121
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD.....	138
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - PRPPG	178
SECRETARIA DE CULTURA ARTÍSTICA DA UFC - SECULT-ARTE.....	186
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING – UFC Informa.....	214
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE - FEAAC	220
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA – BU	222

1. Apresentação

1.1. Informações Básicas

Denominação completa: Universidade Federal do Ceará

Sigla: UFC

Natureza jurídica: Autarquia Federal

Órgão de vinculação: Ministério da Educação

Atividades Desenvolvidas: Ensino, Pesquisa e Extensão

Endereço completo da sede: Avenida da Universidade, nº 2.853 – Benfica – CEP 60020-181, Fortaleza, Ceará

Normas e documentos que disciplinam o funcionamento da UFC:

II Link: www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais

1.2. Breve histórico da UFC

Criada em 16 de dezembro de 1954, pela Lei nº 2.373, a Universidade Federal do Ceará vem, há 66 anos, formando gerações de profissionais da mais alta qualificação, gerando e difundindo conhecimentos, preservando e divulgando valores éticos, científicos, artísticos e culturais, em conformidade com a sua missão institucional.

Constituída inicialmente pela Escola de Agronomia do Ceará, Faculdade de Direito do Ceará, Faculdade de Medicina do Ceará e pela Faculdade de Farmácia e Odontologia do Ceará, a UFC é hoje uma universidade transformada, abrangendo 114 cursos de graduação presencial, 08 cursos de graduação a distância com 27 polos em todo o Ceará, 50 cursos de doutorado, 79 cursos de mestrado e 10 cursos de especialização, o que a torna um braço do sistema do Ensino Superior do Ceará.

Assim, a UFC chega hoje a praticamente todas as áreas do conhecimento, presente em quase todas as regiões do estado do Ceará, por meio de seus oito campi, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabussu, localizados no município de Fortaleza (sede da UFC), e dos campi do interior do Ceará: Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús, Campus de Russas e o Campus de Itapajé (em implantação), além de suas outras unidades, como o Instituto de Ciências do Mar (Labomar), Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), Centro de Estudos em Aquicultura (CEAC/ Labomar Eusébio) e das Fazendas Experimentais: Fazenda Experimental Vale do Curu (Pentecoste), Fazenda Raposa (Maracanaú), Sítio São José (Maranguape) e Fazenda Lavoura Seca (Quixadá).

Fonte: PROPLAD/UFC. Relatório de Gestão 2020.

1.2. Identidade Estratégica

1.2.1. Missão

Formar profissionais da mais alta qualificação, gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores éticos, científicos, artísticos e culturais.

1.2.2. Visão

Ser reconhecida nacionalmente e internacionalmente pela formação de profissionais de excelência, pelo desenvolvimento da ciência e tecnologia e pela inovação.

1.2.3. Princípios norteadores

- Sustentabilidade
- Empreendedorismo
- Governança
- Inovação
- Inclusão
- Internacionalização

1.3. Estrutura Organizacional

Fonte: PROINTER/UFC. Relatório de Gestão 2020.

1.3.1. Contatos e endereços

- Link: <https://www.ufc.br/contatos>

1.4. Administração Superior

Reitor

Prof. José Cândido Lustosa Bittencourt de Albuquerque

Vice-Reitor

Prof. José Glauco Lobo Filho

Pró-Reitora de Graduação

Prof.^a Ana Paula de Medeiros Ribeiro

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Prof. Francisco Rodrigo Porto Cavalcanti

Pró-Reitora de Extensão

Prof.^a Elizabeth de Francesco Daher

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

Prof.^a Geovana Maria Cartaxo de Arruda Freire

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Prof. Almir Bittencourt da Silva

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Prof. Marcus Vinícius Vera Machado

Pró-Reitor de Relações Internacionais

Prof. Augusto Teixeira de Albuquerque

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação

Prof. Edgar Marçal de Barros Filho

Diretora da Secretaria de Acessibilidade UFC Incluir

Prof.^a Fernanda Claudia Araújo da Silva

Diretor da Secretaria de Cultura Artística

Diretora: Maria Pinheiro Pessoa de Andrade

Vice-Diretor: Francisco Alves de Miranda

Superintendente de Infraestrutura e Gestão Ambiental

Everton Bezerra Parente

Superintendente dos Hospitais Universitários

Carlos Augusto Alencar Júnior (CRM 3714)

1.5. Principais canais de comunicação com a sociedade

A Universidade Federal do Ceará promove a transparência ativa e o acesso à informação por canais físicos e virtuais, atuando como disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e na Resolução nº 11 da Comissão de Ética Pública, de 11 de dezembro de 2017.

De forma mais específica, a comunicação da UFC com a sociedade e demais partes interessadas é realizada por meio de três principais esferas da Instituição: Ouvidoria Geral, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Coordenadoria de Comunicação e Marketing (CCM).

1.5.1. Ouvidoria Geral

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. As atribuições, as prerrogativas e o modo de funcionamento da Ouvidoria Geral estão previstos no Regimento Interno da UFC.

É por meio da Ouvidoria que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos da Universidade.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, unificadas em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher o tema da manifestação e a unidade da UFC para qual direcionar sua demanda.

Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe ainda e-mails e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários dos serviços prestados pela Universidade, além de prevenir e mediar conflitos.

- Endereço: Av. da Universidade, 2995 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza/CE
- Site: <https://www.ouvidoria.ufc.br>
- Telefone: (85) 3366 7344 / 3366 7339 (atendimento por *WhatsApp*)
- E-mail: ouvidoria@ufc.br
- Fala.BR (registro de manifestações): <https://falabr.cgu.gov.br>

1.5.2. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Parte integrante da Ouvidoria Geral, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFC existe desde 2012, disponibilizando ao cidadão atendimento nas formas presencial e online para solicitações de informações públicas, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

A partir de 2020, o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foi integrado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Fala.BR permite aos cidadãos fazer pedidos de informações

públicas e manifestações de ouvidoria num único local.

- Endereço: Av. da Universidade, 2995 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza/CE
- Site: <https://www.acessoinformacao.ufc.br>
- Telefone: (85) 3366 7344 / 3366 7339 (atendimento por *WhatsApp*)
- E-mail: ouvidoria@ufc.br
- Fala.BR (pedidos de informação): <https://falabr.cgu.gov.br>

1.5.3. Coordenadoria de Comunicação e Marketing (CCM)

A Coordenadoria de Comunicação e Marketing é responsável pelo gerenciamento dos canais de comunicação da UFC, com destaque para o Portal da UFC, o canal no YouTube e os perfis do Instagram, Facebook e Twitter.

O Portal da UFC tem como objetivo promover a abertura de dados da Universidade Federal do Ceará, garantindo os princípios da publicidade, transparência e eficiência na administração pública e com o compromisso de divulgação permanente dos dados de interesse público nas diversas ações realizadas por esta instituição. É possível, ainda, ter acesso aos sites dos órgãos da Administração Superior e da Administração Acadêmica, onde informações mais específicas são mantidas atualizadas pelas respectivas unidades.

- Endereço: Av. da Universidade, 2853 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza - CE
- Telefone: (85) 3366 7330
- Atendimento à imprensa: ufcinforma@ufc.br
- E-mail: coordenacao.ufcinforma@ufc.br
- Site: <http://www.ufcinforma.ufc.br>

1.5.4. Comissão de Ética

A Comissão de Ética tem como tarefa orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor no trato com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe atuar como instância consultiva de dirigentes e servidores no âmbito da Universidade Federal do Ceará (UFC), de acordo com o Código de Ética da UFC e com o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

A Comissão pode apurar, mediante denúncia ou de ofício, as condutas em desacordo com as normas éticas pertinentes. Ela atua quando provocada pela comunidade institucional, pelos usuários dos serviços da UFC ou por pessoas físicas ou jurídicas. Cabe-lhe ainda, recomendar o desenvolvimento de ações objetivando a disseminação, capacitação e treinamento sobre as normas de ética e disciplina.

A Comissão de Ética da UFC foi criada pela Portaria nº 3.677A, de 15 de outubro de 2013. Ela faz parte do Sistema de Gestão de Ética, instituído no Poder Executivo Federal, por meio do Decreto nº 6.029, de 2007, o qual congrega todas as Comissões de Ética dos órgãos públicos do Executivo Federal, sob a coordenação, avaliação e supervisão da Comissão de Ética Pública (CEP) da Presidência da República.

Fonte: Portal da UFC.

- ⑩ Endereço: Rua Paulino Nogueira, 315, Anexo I, Altos - Benfica - CEP 60020-270 - Fortaleza/CE
- ⑩ Telefone: (85) 3366 7905
- E-mail: comissaodeetica@ufc.br
- Site: www.comissaodeetica.ufc.br

Ouvidoria Geral da UFC

As Ouvidorias surgem no Brasil como um mecanismo da democracia participativa. Sendo um espaço plural, aberto à mediação e à resolução de demandas dos cidadãos.

A Ouvidoria Geral da UFC é um órgão de assessoria da Reitoria, um canal de ligação entre o cidadão e a Universidade, a qual visa melhorar e aperfeiçoar os serviços públicos prestados, gerando mais transparência e possibilitando maior participação social na gestão pública.

1) Serviço oferecido: Registro de Manifestações na Ouvidoria

- Realização de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, pedido de simplificação ou solicitações sobre os setores e serviços da UFC, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR – [Acesse o site.](#)
- Caso não seja possível o acesso ao sistema Fala.BR, o(a) usuário(a) pode enviar sua manifestação ao e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@ufc.br) com autorização expressa para que possamos registrá-la no referido sistema.
- ⑩ Ao retornarmos o atendimento presencial, após o período de isolamento social devido a pandemia COVID-19, as manifestações também poderão ser realizadas na sede da Ouvidoria Geral de forma presencial.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

3) Etapas para processamento do serviço.

Etapa 1 - Iniciar a manifestação

Ao acessar o sistema [Fala.BR](#), você escolherá qual o tipo de manifestação quer fazer (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou pedido de simplificação), e em seguida informará para qual órgão/entidade deseja enviar a manifestação, sobre qual assunto e sobre qual órgão/entidade deseja se manifestar.

Documentação: Nenhuma documentação é necessária.

Etapa 2 - Identificar-se

Você será enviado à página de identificação, onde há a opção de requerer que seus dados de identificação não sejam divulgados. Caso deseje, você poderá escolher salvar seus dados, e para isso deverá criar uma senha para acessar o sistema. Esse cadastro será utilizado para que você possa registrar outras manifestações no futuro.

Atenção: No caso das denúncias há a possibilidade de não se identificar, mas somente usuários identificados podem acompanhar e receber resposta da sua denúncia.

Os dados pedidos para cadastro são nome completo, gênero, tipo e número de documento de identificação a sua escolha, faixa etária, cor/raça, telefone, e-mail e endereço, no entanto apenas nome e e-mail são obrigatórios.

Etapa 3 - Descrever manifestação

Na mesma página, logo após a área de identificação, você detalhará sua manifestação, podendo inclusive incluir, caso deseje, anexos que ajudem a fundamentá-la. Os anexos podem ser documentos, imagens, arquivos em PDF, planilhas, entre outros. Além disso, identificará a UF e município onde ocorreu o fato. Ao final da página, no canto esquerdo, você deve marcar o box no sistema de segurança confirmando que você não é um robô, e depois clicar no botão concluir.

Etapa 4 - Receber protocolo e acompanhar a manifestação

Após clicar no botão concluir, você receberá um número de protocolo. De posse do protocolo e do e-mail informado você poderá acompanhar o andamento da sua manifestação. Usuários que escolherem salvar os dados poderão acompanhar o andamento das suas manifestações informando nome de usuário e senha.

Etapa 5 - Receber resposta

Após a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral da UFC encaminhará a resposta por meio do sistema, onde você poderá consultá-la.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

Até 30 dias corridos;

A ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 30 dias. Se for necessário esse prazo pode ainda ser prorrogado uma vez por mais 30 dias, conforme o disposto na Legislação [\[Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017\]](#).

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento se dará por carta ou de forma presencial na sede da Ouvidoria Geral da UFC ([Avenida da Universidade, 2995](#) – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE (Área III do Centro de Humanidades – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC)

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei n. 13.460/2017](#), tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios da Lei n. 13.460/2017, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade; • Respeito; • Acessibilidade; • Cortesia; • Presunção da boa-fé do usuário; • Igualdade; • Eficiência; • Segurança; e • Ética.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048/2000.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

Existem placas na entrada da Ouvidoria Geral indicando sua localização.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

- E-mail: ouvidoria@ufc.br (somente para contatos)
- ⑩ Whatsapp: (85) 3366.7339 (somente para contatos)
- Videoconferência (para falar diretamente com o Ouvidor): Agende através do nosso e-mail: ouvidoria@ufc.br
- Registro de manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, pedido de simplificação, sugestão e elogio): Acesse o [Fala.BR](#)
- ⑩ Horário de Funcionamento: das 8h às 12h e das 13h às 17h (atendimento presencial suspenso temporariamente)
- ⑩ Endereço: Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP: 60020181 – Fortaleza/CE (Área III, do Centro de Humanidade – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC)
- Website: www.ouvidoria.ufc.br

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

As manifestações podem ser enviadas à própria Ouvidoria-Geral da UFC, por meio do Sistema Fala.BR, respeitando as etapas para processamento do serviço descritas acima ou caso o(a) usuário(a) se sinta mais confortável, poderá enviar sua manifestação pelo Sistema Fala.BR à Ouvidoria-Geral da União, órgão ligado à Controladoria-Geral da União (CGU), o qual é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do poder executivo federal.

1) Serviço oferecido: Registro de Pedido de Acesso à Informação da UFC

A [Lei de Acesso à Informação](#), sancionada pela Presidenta da República, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas.

Todas as pessoas físicas e jurídicas, independente de idade ou nacionalidade podem realizar solicitações de informações diretas e específicas, por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#), na aba Acesso à Informação.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Por meio do Sistema Fala.BR, é possível realizar ações, como acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos, entrar com recursos e acompanhar seu andamento apresentar reclamação por omissão de resposta e consultar respostas recebidas.

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- nome do requerente;
- número de documento de identificação válido;
- especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Atenção: por meio do sistema é possível que o cidadão tenha sua identidade protegida ao realizar um requerimento de informação cuja natureza possa vir a ser objeto de uma denúncia. Nesses casos, ao preencher os dados do Pedido, marque a opção “Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017” disponível ao final da página.

3) Etapas para processamento do serviço.

A UFC utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) para receber e tratar as Solicitações de Acesso à Informação e possui o fluxo a seguir:

1. Inicialmente, é necessário, obrigatoriamente, o(a) cidadão realizar o cadastro no sistema <https://falabr.cgu.gov.br>. Após este passo, deverá inserir login e senha - lembrando que para o(a) usuário(a) o login é seu e-mail, enquanto para o(a) servidor(a) de ouvidoria, o CPF. Para prosseguir, clique no botão [Entrar](#);

2. Na tela inicial do(a) usuário(a), clique no menu Nova Manifestação. Será mostrada a tela com as sete opções de manifestação disponíveis: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão;

3. Em seguida, após escolher o tipo Acesso à Informação, preencha os campos conforme desejado;

4. Algumas observações são feitas:

4.1 Pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato .pdf, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não podem superar o tamanho total de 30MB;

4.2 Pode-se selecionar o Modo de resposta desejado pelo cidadão (e-mail, carta, pessoalmente ou telefone);

4.3 Os campos obrigatórios são o órgão destinatário (campo Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação), o resumo e o texto da manifestação (campo Fale Aqui).

5. Após o preenchimento das informações, clique em Avançar; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em Concluir;

6. Por fim, serão gerados um Número de Protocolo e um Código de Acesso para que o(a) usuário(a) consiga consultar sua manifestação. Neste momento o(a) cidadão receberá em seu e-mail cadastrado no Fala.BR os principais dados da manifestação registrada, inclusive Número de Protocolo e um Código de Acesso. Para consultá-la basta acessar Minhas Manifestações na tela inicial do(a) usuário(a);

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

Até 20 dias corridos;

A Ouvidoria deve oferecer resposta ao pedido de Acesso à Informação o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 20 dias. Se for necessário, esse prazo poderá ser prorrogado uma vez por mais 10 dias, mediante justificativa ao titular da Ouvidoria, conforme o disposto na Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso a Informação Pública.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

O Atendimento se dará por carta ou de forma presencial na sede da Ouvidoria Geral da UFC ([Avenida da Universidade, 2995](#) – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE (Área III do Centro de Humanidades – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC)

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei n. 13.460/2017, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios da Lei n. 13.460/2017, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

• Urbanidade; • Respeito; • Acessibilidade; • Cortesia; • Presunção da boa-fé do usuário; • Igualdade; • Eficiência; • Segurança; e • Ética.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048/2000.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Existem placas na entrada da Ouvidoria Geral indicando sua localização.

6) Forma de comunicação com o(a) solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com o(a)s usuário(a)s:

- E-mail: ouvidoria@ufc.br (somente para contatos)
- ⑩ Whatsapp: (85) 3366.7339 (somente para contatos)
- Videoconferência (para falar diretamente com o Ouvidor): Agende através do nosso e-mail: ouvidoria@ufc.br
- Registro de pedido de Acesso à Informação: Acesse o [Fala.BR](#)
- ⑩ Horário de Funcionamento: das 8h às 12h e das 13h às 17h (atendimento presencial suspenso temporariamente)
- ⑩ Endereço: Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP: 60020181 – Fortaleza/CE (Área III, do Centro de Humanidade – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC)
- Website: www.ouvidoria.ufc.br

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

As manifestações podem ser enviadas à própria Ouvidoria-Geral da UFC, por meio do Sistema Fala.BR, respeitando as etapas para processamento do serviço descritas acima ou caso o(a) usuário(a) se sinta mais confortável, poderá enviar sua manifestação pelo Sistema Fala.BR à Ouvidoria-Geral da União, órgão ligado à Controladoria-Geral da União (CGU), o qual é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do poder executivo federal.

Campus da UFC em Quixadá

1) Apresentação:

Localizada a 167 km de Fortaleza, Quixadá é considerada a capital do Sertão Central do Estado e, atualmente conta com seis Instituições de Ensino Superior. O *Campus* da Universidade Federal do Ceará em Quixadá está localizado em um dos pontos turísticos mais visitados do município, a região do açude do Cedro. Essa região foi adotada como unidade acadêmica em 04 de setembro de 2006, através do Provimento nº 07/CONSUNI e tem como missão gerar, difundir e divulgar o conhecimento na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), atendendo as demandas de formação e estímulo à pesquisa científica e tecnológica na mesma área. É sua missão, também, formar recursos humanos altamente qualificados e aptos a ingressar no mercado de trabalho, com base em competências e práticas profissionais atualizadas.

O *Campus* da UFC em Quixadá tem ganhado cada vez mais reconhecimento e oferece cursos de graduação para a formação de profissionais de excelência, não só na região do Sertão Central cearense, mas no Brasil, uma vez que a recepção de discentes vindos de outras partes do país tem se tornado cada vez mais comum. Os alunos de outras nacionalidades comprovam ainda mais a crescente visibilidade do *campus*.

Programas e projetos de extensão permitem que o conhecimento produzido seja disponibilizado para a comunidade externa, atendendo outras demandas da sociedade. Esse objetivo alinha-se à oferta de estudantes que se formam no ensino médio da região com a demanda global por profissionais de computação, dando-lhes oportunidade de uma carreira promissora e favorecendo o desenvolvimento regional através da produção de TICs. Tal desenvolvimento pode influenciar diretamente na criação de novas empresas no setor de TIC ou inovação para serviços já existentes, mais uma vez reforçando o potencial do

Sertão Central cearense como polo produtor de TIC. A proposta de um *campus* voltado exclusivamente para o segmento de TIC possibilita uma grande sinergia, de forma que todos se beneficiam com a possível interdisciplinaridade, com o acervo bibliográfico relacionado a todos os cursos de graduação: Ciência da Computação, *Design* Digital, Engenharia de Computação, Engenharia de *Software*, Redes de Computadores, Sistemas de Informação; de pós-graduação *stricto sensu*: Mestrado em Computação, com o uso sistêmico de laboratórios e áreas de troca de informações, com uma infraestrutura administrativa composta por técnicos familiarizados com o segmento de tecnologia e comunicação, bem como mestres e doutores especializados nas mais diversas áreas do saber que permeiam a temática do *campus*. Cenário valioso, tanto para os discentes, quanto para a comunidade externa.

2) Objetivos Institucionais:

De acordo com o Regimento Interno, o *Campus* da UFC em Quixadá tem como princípios e objetivos gerais:

I. Gerar, difundir e divulgar o conhecimento na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

JJ Formar recursos humanos altamente qualificados e aptos a ingressar na vida profissional;

III. Atender a demandas de formação e estimular a pesquisa científica e tecnológica no campo de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação);

IV. Realizar programas e projetos de extensão que permitam que o conhecimento produzido seja disponibilizado para a comunidade externa, atendendo outras demandas da sociedade;

V. Zelar pelo permanente e contínuo aprimoramento da qualidade de suas atividades acadêmicas;

VI. Propor, promover e realizar programas de qualificação e atualização permanente do conhecimento do seu corpo docente e técnico-administrativo;

VII. Planejar e avaliar permanente e continuamente suas atividades.

Todas as atribuições e competências de cada um dos setores estão disponíveis no Regimento Interno do *Campus* da UFC em Quixadá, que pode ser encontrado no endereço eletrônico www.quixada.ufc.br/campus/.

3) Mapa do *campus*

O mapa do *Campus* da UFC em Quixadá está disponível no endereço eletrônico www.quixada.ufc.br/campus/.

- *Meios de contato:*

Secretaria da Direção – (88) 3411-9422 e (88) 3412-0919.

Secretaria Acadêmica – (88) 3411-9410 e (88) 3412-1256.

Biblioteca – (88) 3411-9412.

Sítio institucional: www.quixada.ufc.br.

4 - Conselho do *Campus* da UFC em Quixadá

O Conselho do *Campus* é um órgão colegiado deliberativo. É composto pela diretora do *campus*, pelo vice-diretor, coordenadores de cursos de graduação, coordenadores de cursos de pós-graduação, *stricto sensu*, por um representante do corpo docente, um representante dos servidores técnico-administrativos e representantes dos estudantes, na

proporção de 1/5 do total do colegiado. Funciona como órgão deliberativo do *campus*, em todos os assuntos de sua competência, e como órgão consultivo de sua Diretoria.

5 - Diretoria do *Campus* da UFC em Quixadá

A Diretoria é o órgão executivo encarregado de superintender, coordenar e fiscalizar as atividades do *campus*. Atualmente é exercida pela diretora Prof.^a Dr.^a Andréia Libório Sampaio e, como vice-diretor, pelo Prof. Dr. Paulo de Tarso Guerra Oliveira.

6 - Coordenadoria de Programas Acadêmicos

Dentre as atribuições do Coordenador de Programas Acadêmicos, está coordenar o desenvolvimento dos programas, projetos e ações acadêmicas; estabelecer o diálogo com os coordenadores de cursos de graduação e de pós-graduação do *Campus* da UFC em Quixadá; propor novos programas, projetos e ações que contribuam com a qualificação dos cursos e melhoria dos indicadores da UFC, a partir do *Campus* da UFC em Quixadá; além de promover a articulação das ações de ensino, pesquisa e extensão no *Campus* da UFC em Quixadá.

7 - Secretaria do *Campus* da UFC em Quixadá;

A Secretaria do *campus* é responsável por elaborar correspondências (declarações, ofícios, etc.) conforme padronização de documentos de acordo com as normas do Serviço Público e da Universidade Federal do Ceará, dar apoio administrativo em seleções públicas de professor substituto, assim como em concursos públicos de docentes, além de receber, orientar e prestar informações às pessoas que se dirigem ao *campus* de acordo com a Lei de Acesso à Informação. A Secretaria é porta de acesso do público externo e Universidade, principalmente quando se trata de assunto de interesse da direção do *campus*.

Mais informações podem ser obtidas via e-mail: secretaria@quixada.ufc.br ou por telefone: (88) 3411 9422, no horário de funcionamento, que é de 8h às 12h e 13h às 17h.

8 - Biblioteca

À Biblioteca compete prover ao *Campus* da UFC em Quixadá um conjunto de serviços e acervos, coordenando, dirigindo e controlando as atividades a fim de reunir, tratar, armazenar e disseminar a coleção bibliográfica e documental, promovendo a difusão cultural destinada a apoiar o ensino, a pesquisa e a extensão.

Mais informações podem ser obtidas no endereço eletrônico: <https://www.quixada.ufc.br/biblioteca/> ou pelo telefone: (88) 3411-9412/ 3412-2679 ou ainda no e-mail: bcq@ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 7h30 às 22h.

8.1 - Serviços oferecidos

- **Acesso livre à internet:**

A biblioteca oferece estações de acesso à internet para a realização de pesquisas acadêmicas e/ou consulta ao catálogo *online*. É disponibilizada rede de internet sem fio (*wireless*) nos ambientes de estudo.

- **Atendimento por e-mail**

A Biblioteca disponibiliza o endereço de e-mail bcq@ufc.br para esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de demandas.

- **Consulta local**

O acervo da biblioteca é aberto ao público em geral para consulta presencial. **Requisitos:** Para consulta de títulos, o interessado pode utilizar o sistema de automação, que oferece ferramenta de busca que integra os acervos de todas as bibliotecas. Os livros eletrônicos também podem ser acessados por pessoas sem vínculo com a Universidade nos computadores disponibilizados nas bibliotecas para pesquisa. Para utilização, consulte o catálogo online.

- **Cursos e treinamentos**

As bibliotecas oferecem para alunos, professores e técnico-administrativos, sob demanda ou como parte do cronograma do Programa de Educação de Usuários, os seguintes cursos e treinamentos voltados para o uso otimizado dos recursos informacionais:

Normalização de Trabalhos acadêmicos: treinamento voltado especificamente para a normalização do documento, isto é, elaboração da capa, folha de rosto, sumário, seções primárias e secundárias, paginação, etc.;

Referências e Citações: orientação de usuários, segundo as normas da ABNT, para elaboração de referências e citações de livros, teses, folhetos, anais, periódicos e documentos eletrônicos;

Treinamento em bases de dados: demonstração de uso das bases de dados *online* do Portal da Capes, Repositório Institucional (RI) e livros eletrônicos;

Projeto Descobrimo a Biblioteca: O projeto acontece sempre no início de cada semestre letivo e visa apresentar aos novos alunos os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. A iniciativa faz parte da programação de recepção dos recém-ingressos, que tradicionalmente inclui cursos e palestras em suas unidades acadêmicas.

- **Emissão de Nada Consta**

A declaração de nada consta é expedida quando o usuário está com a situação regular na Biblioteca, ou seja, sem materiais emprestados e sem multas pendentes. Há duas maneiras de obter o nada consta: solicitando a declaração no balcão de atendimento da biblioteca, com entrega imediata, bastando informar o nome completo e o número da matrícula do solicitante ou gerando a declaração *online* através do Meu *Pergamum* conforme indicado no tutorial no site da Biblioteca Universitária.

- **Empréstimo domiciliar**

Alunos de graduação, pós-graduação e extensão; servidores docentes e técnico-administrativos e pesquisadores podem levar por empréstimo até 16 exemplares por vez, com prazo de devolução de 30 dias.

Renovação: não estando em atraso e não havendo reserva, os empréstimos podem ser renovados até o limite de dez vezes, na biblioteca ou pelo sistema *online* (*Pergamum*).

Reserva: a reserva de obras que se encontrem emprestadas também pode ser efetuada na biblioteca ou pela *internet*. A partir da liberação pelo sistema *online*, o tempo de disponibilidade das reservas é de 24 horas.

Devolução: em caso de atraso na devolução do material, é cobrada taxa no valor de R\$ 0,31 por dia/obra. É de inteira responsabilidade do usuário o cumprimento dos prazos de devolução, que constam dos comprovantes impressos e também podem ser verificados através da *internet*. O envio de *e-mails* de aviso de devolução é um serviço complementar da biblioteca, e não isenta o usuário do pagamento de eventuais multas, caso não seja recebido.

Requisitos: Para efetivar seu cadastro na biblioteca, basta apresentar um documento de identidade com foto e comprovante de vínculo com a UFC, de acordo com a sua categoria de usuário. A utilização do nome social no cadastro do Sistema de Bibliotecas é realizada mediante aprovação de pedido junto à UFC. Os servidores da UFC devem formalizar requerimento junto à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas; os estudantes de graduação, à Pró-Reitoria de Graduação; os estudantes de pós-graduação, à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação.

O empréstimo é realizado por meio de identificação biométrica (digital) e senha, pessoal e intransferível.

- **Ficha Catalográfica**

Com o objetivo de dinamizar o processo envolvido no serviço de catalogação na publicação, a Comissão de Normalização do Sistema de Bibliotecas da UFC disponibiliza o Módulo de Elaboração de Fichas Catalográficas. A ficha catalográfica será gerada de acordo com os dados digitados pelos usuários da ferramenta, os quais terão total responsabilidade sobre as informações apresentadas na mesma.

Requisitos: Acessando o Módulo de Elaboração de Fichas Catalográficas, o aluno precisa apenas preencher corretamente os campos do programa com os dados do seu trabalho acadêmico. A ficha catalográfica será gerada em um arquivo PDF, disponível para *download* e/ou impressão, e deve constar no verso da folha de rosto dos trabalhos acadêmicos defendidos na UFC; na versão eletrônica, vem logo após a folha de rosto.

- **Normalização de trabalhos acadêmicos**

É o serviço de apoio aos usuários na aplicação das normas da ABNT para a apresentação de trabalhos acadêmicos, como elaboração da folha de rosto, do sumário, das seções primárias e secundárias, da paginação e das referências bibliográficas. Para acessar o serviço, o usuário pode encaminhar *e-mail* ou ir presencialmente à Biblioteca para receber as orientações das bibliotecárias.

- **Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo**

As bibliotecas oferecem visitas orientadas para melhor utilização dos recursos informacionais. É dada uma visão geral do Sistema de Bibliotecas da UFC e dos recursos disponíveis na Biblioteca, ou seja, serviços oferecidos, acervo, uso dos catálogos manuais e automatizados para realização de levantamentos bibliográficos e direitos e deveres do usuário. A pessoa interessada pode agendar dia e horário de atendimento através de *e-mail* ou presencialmente.

● **Recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs**

O Sistema de Bibliotecas da UFC realiza a inserção e divulgação da produção científica da Universidade por meio de seus repositórios digitais de acesso público – o Repositório institucional (RI) e o catálogo eletrônico do acervo (*Pergamum*) – mediante a autorização dos autores. Os trabalhos de conclusão de cursos de graduação e de pós-graduação *lato sensu* (TCCs), e as dissertações e teses, produzidos na UFC, são recebidos exclusivamente em versão eletrônica, ou seja, é dispensada a entrega de vias impressas.

● **Serviços online**

Catálogo online: Os acervos das bibliotecas podem ser pesquisados através de sistema de automação, que oferece ferramenta de busca de todos os acervos. Consulte o catálogo.

Renovação e reserva online: O usuário poderá ter o seu empréstimo renovado ao término do prazo para devolução, desde que os exemplares não estejam em atraso ou reservados para outros usuários. É possível renovar cada obra até o limite de dez vezes. Pode ser efetuada em qualquer biblioteca ou pela *internet*, acessando o Meu *Pergamum*. O usuário poderá reservar obras que se encontrem emprestadas, até o limite de dez exemplares. Pode ser efetuada em qualquer biblioteca ou pela *internet*. O tempo de disponibilidade da reserva é de 24 horas, portanto o usuário deve acessar sua conta na Biblioteca (Meu *Pergamum*) diariamente para verificar se sua reserva já foi liberada.

Pergamum Mobile: Versão do sistema de autoatendimento para dispositivos móveis, que permite efetuar com facilidade as consultas, renovações e reservas do acervo por meio de *smartphones* e *tablets*.

Novas Aquisições: Apresenta por meio do catálogo online os títulos adquiridos no último mês, por biblioteca, a partir das sugestões encaminhadas pelas coordenações dos cursos de graduação e dos usuários, e de doações recebidas pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. [Acesse o tutorial para a consulta às Novas Aquisições.](#)

Sugestão de Aquisição: Oferece ao usuário o recurso de sugestão de compra de livros. Basta clicar na opção Sugestões Aquisição na página do Catálogo *On Line* e cadastrar sua sugestão de compra, que será encaminhada para a biblioteca que atende ao seu curso.

● **Serviços para pessoas com deficiência**

Digitalização e/ou Conversão de Materiais Bibliográficos em formatos acessíveis (é oferecido em parceria com a Secretaria de Acessibilidade da UFC): neste serviço a bibliografia solicitada pelo professor passa pelo processo de digitalização e/ou edição e é convertida em arquivo digital acessível para posteriormente ser disponibilizada no catálogo da Biblioteca Universitária com acesso restrito aos usuários com deficiência visual. Saiba como solicitar na página solicitação de edição e digitalização de materiais.

Orientação à Pesquisa Bibliográfica para Usuários com Deficiência Visual: serviço realizado mediante treinamentos de uso das bases de dados *on-line* do Portal da CAPES) e livros eletrônicos com o auxílio de *softwares* conhecidos como leitores de tela.

Levantamento Bibliográfico para Usuários com Deficiência Visual: o serviço consiste na pesquisa bibliográfica demandada pelos usuários com deficiência visual, transformada posteriormente em arquivo digital acessível para seu uso exclusivo.

Recurso de transcrição de textos em Braille – Impressora Braille (Secretaria de Acessibilidade/Biblioteca de Ciências Humanas);

Descobrimo a Biblioteca em Libras – recurso de acessibilidade linguística: apresentação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas para a comunidade acadêmica por uma intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

8.2 Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Como os serviços são diversificados, existem várias formas de solicitá-los, seja através de atendimento presencial, através de preenchimento de formulários, acessando ao site da Biblioteca Universitária, através do Catálogo *on-line* da UFC, através do *e-mail* da biblioteca do *Campus* da UFC em Quixadá (bcq@ufc.br).

8.3 Etapas para processamento do serviço:

Todas as etapas da solicitação do serviço são acompanhadas por *e-mail*.

8.4 Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Dependendo do serviço solicitado, o atendimento poderá ser realizado imediatamente ou de 10 a 15 minutos.

b) Prazo para a realização do serviço:

Dependendo do serviço solicitado: imediato se for via sistema *Pergamum*, ou de 01 a 03 dias se o serviço for solicitado por *e-mail*.

8.5 Forma de prestação do serviço:

a) Procedimento para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

o atendimento se dará de forma presencial.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Todos os espaços do setor possuem sinalizações adequadas e também são limpos diariamente.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Todos os usuários são tratados de forma cordial.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:*

Conforme com a Lei 10.048 de 08 de novembro de 2000: Art. 1º , As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

todos os espaços possuem sinalização adequada.

8.6 Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Através de *e-mail* institucional e através dos telefones disponíveis no portal da UFC Campus da UFC em Quixadá.

8.7 Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: todas as manifestações acerca dos serviços oferecidos poderão ser encaminhadas para o e-mail institucional do setor responsável: bcq@ufc.br.

9 - Do Núcleo de Inovação e Empreendedorismo (INOVE)

O Núcleo de Inovação e Empreendedorismo (INOVE) tem como missão fomentar o desenvolvimento tecnológico e social da Região do Sertão Central do Estado do Ceará, atuando na pesquisa e desenvolvimento de ciência e tecnologia, e na geração de novos empreendimentos, de forma integrada e auto-sustentada com a sociedade. O INOVE está em permanente articulação com o Comitê de Inovação Tecnológica (COMIT), da Coordenadoria de Inovação Tecnológica (CIT) da Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação e do Parque Tecnológico da UFC.

O INOVE apresenta um modelo de organização alinhado com o ambiente acadêmico e com o novo Marco de Ciência e Tecnologia, permitindo ao centro atuar no fomento à pesquisa e desenvolvimento, fomento ao empreendedorismo, e atração de empresas que desenvolvam projetos de inovação.

O Núcleo INOVE atua nos seguintes eixos:

I Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação – através do desenvolvimento de projetos de pesquisa, de extensão tecnológica, ideação e prototipação de novos produtos e serviços e realização de eventos de divulgação científica e integração academia-indústria;

- II Empreendedorismo – através da incubação e da aceleração de empresas de base tecnológica (*Startups*), captação de programas de aceleração e capacitação e realização de cursos e eventos para capacitação em empreendedorismo e negócio;
- III Ambiente de Empresas – através da atração de *startups*, projetos nascentes e empresas de base tecnológica para executar projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação, com objetivo de criar um ecossistema de desenvolvimento de negócios.

Mais informações podem ser obtidas no endereço eletrônico: <https://inove.quixada.ufc.br/#/> ou pelo telefone: (88) 3412.0919 ou ainda no e-mail: projetos@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, de 8h às 12h e 13h às 17h.

10 - NAS – Núcleo de Atendimento Social

No *Campus* da UFC em Quixadá, o Núcleo de Atendimento Social (NAS) é a unidade que coordena as ações de assistência estudantil, compreendendo os setores de Nutrição, Psicologia e Serviço Social. Ademais, o NAS promove juntamente com as coordenações dos cursos de graduação, professores e servidores técnico-administrativos atividades visando à melhoria das condições de aprendizagem dos estudantes.

Mais informações podem ser obtidas no endereço eletrônico <https://www.quixada.ufc.br/nas-nucleo-de-atendimento-social/> ou ainda no e-mail servicosocial@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 08 às 12h e 13h às 17h.

10.1 - Nutrição

Semestralmente, são ofertados grupos de reeducação alimentar, com atividades que incluem revisão dos hábitos alimentares e estímulo à adequação das necessidades que propiciem saúde e bem estar. Somente para a comunidade acadêmica da UFC. Dúvidas devem ser enviadas para o e-mail nutricao@quixada.ufc.br. Mais informações em <https://www.quixada.ufc.br/nutricao/>, ou ainda no e-mail nutricao@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 10h às 14h e 15h às 19h.

10.2 - Psicologia

O setor de Psicologia escolar e educacional do *Campus* da UFC em Quixadá faz parte do Núcleo de Atendimento Social ao Estudante (NAS). Para atender bem ao estudante, o NAS desenvolve ações que vão além do acompanhamento psicossocial e da organização de seleção de auxílios e bolsas, estimulando ações que contribuem para construção de vínculos e que qualificam a integração do estudante ao ambiente universitário.

A Psicologia escolar e educacional do *Campus* da UFC em Quixadá contribui com a construção de um ambiente educativo promotor de saúde, estimulando o desenvolvimento pessoal e social dos sujeitos que fazem parte da universidade, qualificando as relações intersubjetivas que acontecem no *campus* e favorecendo o sucesso acadêmico dos estudantes.

Mais informações estão disponíveis em <https://www.quixada.ufc.br/psicologia/> ou pelo e-mail psicologia@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 8h às 12h e 13h às 17h.

10.3 - Serviço Social

O setor de Serviço Social é o responsável por selecionar e acompanhar a concessão e gestão das bolsas e auxílios com base na Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), sendo estes o Auxílio Moradia, Bolsa de Iniciação Acadêmica, Auxílio Emergencial, Auxílio Creche e Isenção da Taxa de Restaurante Universitário.

Mais informações estão disponíveis em <https://www.quixada.ufc.br/servicosocial/> ou pelo e-mail servicosocial@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 8h às 12h e 13h às 17h.

10.4 Restaurante Universitário

O Restaurante Universitário – UFC *Campus* de Quixadá tem como objetivo ofertar refeições balanceadas e de qualidade, além de constituir um espaço de convivência e integração da comunidade universitária. É de uso exclusivo dos discentes, servidores e colaboradores do *Campus* da UFC em Quixadá.

Mais informações estão disponíveis em <https://www.quixada.ufc.br/restaurante-universitario/> ou pelo e-mail nutricao@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 10h às 14h e 15h às 19h.

11 - NPI – Núcleo de Práticas em Informática

O Núcleo de Práticas em Informática (NPI) tem por finalidade conceber e entregar soluções de tecnologia da informação e comunicação que contribuam para o desenvolvimento da comunidade acadêmica e seus parceiros na região do Sertão Central cearense, propiciando também o aperfeiçoamento prático dos alunos de graduação do *Campus* da UFC em Quixadá.

O NPI poderá, a critério de sua coordenação, propor convênios e/ou contratos com entidades e instituições, públicas ou privadas, nacionais ou internacionais, com vistas à consecução das finalidades do NPI e da promoção de projetos específicos de prestação de serviço ou desenvolvimento de soluções de tecnologia da informação e comunicação. O Núcleo de Práticas em Informática tem por objetivos:

- I. Desenvolver e manter soluções de tecnologias para atender à comunidade interna e a externa;
- II. Propiciar um ambiente de aprendizagem através de atividades práticas para os discentes dos cursos de graduação do *Campus* da UFC em Quixadá, realizadas através das atividades de estágio supervisionado, com ênfase no exercício profissional;
- III. Incentivar as atividades de pesquisa e extensão, mediante busca e desenvolvimento de novas tecnologias;
- IV. Incentivar o trabalho em equipe;
- V. Colaborar para a formação ética e profissional dos discentes.

Mais informações: <http://www.npi.quixada.ufc.br> ou através do e-mail npi@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 8h às 12h e 13h às 17h.

12 - Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação

O Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) desenvolve suas ações considerando quatro eixos principais:

- 1 Suporte a Sistemas e Serviços de Rede: serviços de apoio à gestão do conhecimento que funcionam sobre a rede interna e a *internet*, como o SIPPA, aplicações *web*, desenvolvimento do NPI e outros;

- 2 Manutenção: manter em pleno funcionamento o parque computacional existente no *campus*;
- 3 Infraestrutura de Redes: trata de toda a infraestrutura de suporte aos sistemas e serviços de rede e à comunicação de dados e voz, se referindo a todo o cabeamento de rede e equipamentos ativos e passivos de interconexão;
- 4 Telecomunicações.

Dentre as suas atribuições estão: manter e dar suporte aos diversos sistemas de informação em funcionamento no *Campus* da UFC em Quixadá; manter e implantar o sistema de comunicação (rede estruturada, telefonia fixa e VoIP) do *Campus* da UFC em Quixadá; responsabilizar-se pela guarda de dados institucionais e pela sua disponibilização para uso pela administração acadêmica do *campus*, entre outras.

Mais informações no endereço eletrônico <http://ntic.quixada.ufc.br/> ou por *e-mail* ntic@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 8h às 17h e 18h às 22h.

13 - Secretaria Acadêmica

A Secretaria Acadêmica é o setor responsável por assessorar e executar atividades inerentes à Coordenadoria de Assuntos Acadêmicos, à qual está subordinada. Na SAQ – Secretaria Acadêmica do *Campus* da UFC em Quixadá é realizado atendimento a discentes, servidores e comunidade externa.

De acordo com as solicitações, a Secretaria promove o atendimento aos interessados, orientando ou encaminhando as solicitações aos setores competentes, quando for o caso. Ela é responsável pelo recebimento de solicitações e expedições de documentos inerentes à vida acadêmica.

13.1 - Serviços oferecidos

Expedição de documentos inerentes à vida acadêmica do estudante na UFC.

13.2 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

O serviço destina-se aos discentes do Campus da UFC em Quixadá. Para solicitar a prestação do serviço, o usuário deve se dirigir ao balcão de atendimento da Secretaria Acadêmica, apresentar comprovante de que é aluno do *campus*, solicitar o(s) documento(s) necessário(s) através de formulário disponibilizado.

A solicitação também poderá ser solicitada através de *e-mail*, assim como a entrega também poderá se dar de forma virtual.

13.2 - Etapas para processamento do serviço.

Após a solicitação efetuada, o servidor irá providenciar a impressão do documento e, se necessário, assinar ou solicitar a assinatura do responsável. O documento ficará disponível para retirada do interessado ou será enviado por *e-mail*.

13.3 - Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

01 (um) dia útil a partir da data de solicitação.

13.4 - Forma de prestação do serviço.

O serviço poderá ser prestado presencialmente no Campus da UFC em Quixadá ou através de *e-mail*.

13.5 - Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

informações podem ser obtidas presencialmente na secretaria acadêmica do Campus da UFC em Quixadá (bloco um, térreo) ou pelo os telefones (88) 3412.1256 ou (88) 3411.9410; ou *e-mail* secretariaacademica@quixada.ufc.br, no horário de atendimento, de segunda a sexta, de 08h às 21h.

13.6 - Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões reclamações:

O usuário deve entrar em contato com o setor, através do *e-mail* secretariaacademica@quixada.ufc.br, com a direção do campus, *e-mail* secretariaquixada@ufc.br ou diretamente com a Ouvidoria Geral da UFC pelo *e-mail* ouvidoria@ufc.br.

1. Prestação de informações acadêmicas aos setores internos do Campus da UFC em Quixadá.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

O serviço destina-se aos diversos setores e servidores do *Campus* da UFC em Quixadá que necessitem de informações/relatórios inerentes aos dados estudantis. Para solicitar a prestação do serviço, o servidor deverá se dirigir à Secretaria Acadêmica, comprovar que é servidor do *Campus* da UFC em Quixadá e indicar para qual motivo necessita da informação/relatório.

A solicitação também poderá ser solicitada através de *e-mail*, assim como a entrega também poderá se dar de forma virtual.

Etapas para processamento do serviço.

Após a solicitação efetuada, o servidor designado irá verificar a possibilidade de conseguir as informações solicitadas e providenciar a confecção do relatório com as informações. Após concluída a confecção do relatório, a secretaria acadêmica avisará o interessado. O documento impresso ficará disponível para retirada do interessado ou será enviado por *e-mail*.

Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

Até 05 (cinco) dias úteis a partir da data de solicitação.

Forma de prestação do serviço

O serviço poderá ser prestado presencialmente no Campus da UFC em Quixadá ou através de *e-mail*.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: Informações podem ser obtidas presencialmente na secretaria acadêmica do Campus da UFC em Quixadá (bloco um, térreo) ou pelo e-mail secretariaacademica@quixada.ufc.br, no horário de atendimento, de segunda a sexta, de 8h às 21h.

Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões reclamações:

O usuário deve entrar em contato com o setor, através do *e-mail* secretariaacademica@quixada.ufc.br ou com a direção do *campus*, *e-mail* secretariaquixada@ufc.br.

Principais atribuições da SAQ – Secretaria Acadêmica do *Campus* da UFC em Quixadá:

- Receber, orientar, assessorar e acompanhar os discentes nas solicitações de aproveitamento de estudos, registrar atividades complementares, auxiliar no processo de colação de grau, entre outros pedidos concernentes à vida acadêmica, conforme previsto no regulamento dos cursos de graduação;
- Executar lançamentos no histórico escolar dos alunos que se fizerem necessários, obedecendo a legislação vigente e o calendário acadêmico da universidade;
- Zelar e manter atualizado os arquivos físicos com os dados acadêmicos dos alunos;
- Providenciar relatórios acadêmicos quando solicitado;
- Auxiliar às coordenações de cursos e à Direção do *Campus* no processo de demanda das disciplinas;
- Auxiliar à Pró-reitoria de Graduação – PROGRAD no processo de matrícula dos candidatos;
- Receber e encaminhar as solicitações dos discentes de trancamento de disciplinas, observando a legislação vigente e o calendário acadêmico da universidade.
- Receber e encaminhar aos setores responsáveis as solicitações dos discentes de trancamento total de matrícula, reabertura e cancelamento de matrícula, observando a legislação vigente e o calendário acadêmico da Universidade.
- Desenvolver outras atividades dentro de sua área de atuação.

Mais informações no endereço eletrônico <https://www.quixada.ufc.br/secretaria-academica/> ou por *e-mail* secretariaacademica@quixada.ufc.br, no horário de funcionamento, que é de 7h30 às 22h.

14 - Núcleo de Comunicação

O Núcleo de Comunicação do *Campus* da UFC em Quixadá é formado por um coordenador e um assistente em administração. Quando possível, o projeto de extensão homônimo consegue alunos bolsistas que integram o Núcleo

14.1 - Serviços oferecidos

1. Propor políticas na área de Comunicação em conformidade com as políticas da Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing da UFC;
2. Coordenar e divulgar as ações (e editais) de ensino, pesquisa e extensão no Portal e nas demais mídias sociais;
3. Coordenar a elaboração do Boletim Informativo do *Campus* da UFC em Quixadá;
4. Desenvolver mecanismos para promover o fluxo informacional no *Campus* da UFC em Quixadá, abrangendo toda a comunidade acadêmica.
5. Disseminar as boas práticas de ensino, pesquisa e extensão do campus;
6. Propor ações para a melhoria da comunicação interna e externa do *campus*;
7. Produzir o Boletim Informativo (virtual) com envio periódico, contendo assuntos de interesse do *campus*;

14.2 - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para utilizar os serviços é necessário conexão com *internet* para acessar o *site* do *Campus* da UFC em Quixadá ou os perfis nas redes sociais: *facebook*, *instagram* e *twitter*.

Se o usuário desejar solicitar publicação nos meios oficiais de comunicação, deve enviar *e-mail* para comunicacao@quixada.ufc.br com as informações necessárias, imagens se houver e informações adicionais que o setor venha a solicitar.

14.3 - Etapas para processamento do serviço.

a Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O solicitante recebe um *e-mail* retornando sobre a conclusão da demanda, que se dá com a publicação esperada, ou da necessidade de informações complementares.

14.4 - Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

O atendimento ocorrerá por ordem de chegada da demanda ou preferencialmente a pessoas com idade igual ou acima de 65 anos, gestantes, com crianças de colo ou com dificuldades para locomoção, ou ainda conforme for a urgência. A publicação deve ser tempestiva.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Máximo de 01 turno, em condições normais de atendimento.

b) Prazo para a realização do serviço:

Máximo de 20 dias, conforme a Lei de Acesso à Informação, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

14.5 - Forma de prestação do serviço

a Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

As solicitações podem ser feitas pessoalmente e a publicidade se dará com cartazes a serem afixados no próprio *Campus*.

b Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Nossa estrutura física dispõe de condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito e cortesia.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Conforme legislação vigente e urgência da demanda.

e Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Nossas dependências são sinalizadas de forma adequada para facilitar o atendimento.

14.6 - Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Página na *internet* - Notícias da UFC, atualizadas diariamente, estão disponíveis no Portal do *Campus*: www.quixada.ufc.br.

Informações podem ser obtidas pessoalmente nas secretarias da direção (bloco administrativo) e na sala do núcleo (bloco um, térreo) ou pelo os telefones (88) 3412.0919 ou (88) 3411.9422; ou email comunicacao@quixada.ufc.br, no horário de atendimento: segunda a sexta, de 9h às 17h.

14.7 - Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões reclamações:

O usuário deve entrar em contato com a direção do *Campus*, através do e-mail secretariaquixada@ufc.br ou diretamente com a Ouvidoria da UFC pelo e-mail ouvidoria@ufc.br.

CAMPUS DA UFC EM SOBRAL

Curso de Odontologia

1) Serviço oferecido: Clínica Odontológica

Atendimento odontológico especializado nas áreas de cirurgia, estomatologia, dentística, periodontia, endodontia, reabilitação oral e odontopediatria.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é oferecido para a população em geral, sem limitação de idade, não sendo obrigatório o referenciamento das unidades básicas do Sistema Único de Saúde (SUS). O Usuário precisa apresentar somente documento de identificação pessoal. Menores de idade devem se apresentar acompanhados dos pais ou responsável maior de idade.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Ainda não possuímos um sistema de acompanhamento virtual. Nossos alunos e professores são responsáveis pelo agendamento das consultas para realização do

tratamento e os registros são realizados em prontuários físicos arquivados nas dependências do Curso de Odontologia.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

- a) Tempo de espera para o atendimento: Atendimento imediato a 06 meses de espera.
- b) Prazo para a realização do serviço: Média de 06 a 12 meses a depender da complexidade do caso.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento presencial na portaria do Curso de Odontologia ou pelo telefone via *whatsapp* ou ligação para o número: (88) 3695.4622.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

A recepção clínica apresenta acesso por meio de rampas e escadas, bem como portas amplas para fácil acesso de cadeiras de rodas. Além disso, os usuários aguardam em cadeiras acolchoadas e em ambiente com climatização adequada. À sua disposição existem bebedouros com torneiras e banheiros masculino e feminino, higienizados diariamente.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O atendimento é prestado com atenção, respeito e cortesia.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Pacientes com demanda de urgência odontológica, como dor; bem como aqueles que precisam passar por adequação do meio bucal para tratamento neoplasias ou câncer de cabeça e pescoço.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placa visual indicativa na entrada da recepção clínica, tapete de entrada sanitizante e em relevo, fita antiderrapante nas escadas, fitas de demarcação de espaçamento no chão e nas cadeiras. Banheiro e bebedouros acessíveis.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Atendimento presencial na portaria, bem como ligação, mensagem de *whatsapp* e *e-mail*.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: O usuário poderá enviar mensagem via *whatsapp* ou ligar para o número: (88) 3695.4622, bem como enviar e-mail para: odontologia@sobral.ufc.br.

1) Serviço oferecido: Serviço de Psicologia Aplicada (S.P.A)

O Serviço de Psicologia Aplicada - Raimundo Medeiros Frota (S.P.A.) *Campus* da UFC em Sobral presta acompanhamento psicoterápico de crianças, adolescentes, adultos e idosos. Psicodiagnóstico e Orientação Profissional.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Qualquer pessoa (demanda espontânea) que por iniciativa própria e/ou por encaminhamento busque o atendimento psicológico.

Exceto estudantes, professores e técnico-administrativos lotados no curso de Psicologia da UFC/Sobral, bem como funcionários terceirizados que compõem a equipe do SPA.

Restrição essa, embasada por questões éticas, proximidade, vínculo e intimidade que levam à interferência negativa no âmbito da psicoterapia. Conforme orienta o Art. 2º do Código de Ética do Psicólogo: "*Ao Psicólogo é vedado estabelecer com a pessoa do atendido relacionamento que possa interferir negativamente nos objetivos do atendimento*".

A documentação necessária ao público adulto deve ser um documento com foto, público infante-juvenil deve estar acompanhado de responsável legal, munido de documento com foto.

3) Etapas para processamento do serviço:

O primeiro acesso, ocorre por demanda espontânea ou via encaminhamento de algum equipamento institucional, seja ele público ou privado.

Esse contato primeiro é chamado de *Acolhimento*, "porta inicial" do usuário que é recepcionado por um estagiário para um momento de escuta. Ressalta-se, que nos horários de funcionamento do serviço, 8h às 12h e 14h às 18h, sempre haverá um estagiário para receber a demanda que chega ao serviço.

A partir dessa escuta, parte-se para a *Triagem/Avaliação Inicial*, onde a demanda do usuário é analisada pelo estagiário, caso não seja uma demanda para o serviço a devolutiva é realizada ao usuário e/ou é realizado o devido encaminhamento para o serviço adequado para receber a demanda.

Caso sim, com a demanda triada ocorre a inscrição no serviço por meio da *Abertura de Prontuário*. O usuário passará então a compor a *lista de espera por Atendimento*.

Abaixo, passo a passo resumido:

- 1) *Acolhimento*;
- 2) *Triagem/Avaliação Inicial*;
- 3) *Abertura de Prontuário*;
- 4) *Lista de espera por Atendimento*.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O tempo de espera para o *Atendimento* é bastante flutuante. Na *Triagem/Avaliação Inicial* existe uma classificação de urgência, demandando menor tempo para início de atendimento. Porém, a espera ainda acontece e não se pode garantir ao usuário estimativa segura de quando será o início do atendimento, dado que a escolha do estagiário para iniciar a psicoterapia obedece a particularidades inerentes do âmbito da Psicologia. No estágio os estudantes estão balizados pelo código de ética profissional, como também ao longo de todo o curso, sobre os princípios fundamentais e responsabilidades do psicólogo, sobretudo no que prega o Art. 1º, em assumir atividades somente para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente. O aceite de um caso classificado como urgente requer cuidados tanto do estagiário, como do professor-supervisor deste, havendo a necessidade de um equilíbrio dessas "partes" nesse atendimento.

b) Prazo para a realização do serviço:

No campo da Psicologia, estabelecer uma previsão de prazo para resultados, ou sanar uma demanda, não é tangível como em certas áreas. Cada caso atendido guarda suas próprias particularidades. Assim não é concebível previsão taxativa do serviço.

5. Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Prioritariamente o atendimento acontece de modo presencial. Diante do contexto pandêmico houve a adaptação para atendimentos em modalidade remota, sem deixar de contemplar o atendimento presencial, com imperioso impedimento do usuário e do estagiário para o formato virtual.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Quanto às questões de acessibilidade estrutural o Serviço é dotado de rampas e banheiros adaptados. Uma pequena área possui escadas, existe a instalação de um elevador para garantir acesso a esse espaço (no momento sem uso, por falta de reparo). Possui uma cadeira de rodas para facilitar o acesso às salas aos usuários que apresentam e/ou apresentarem algum tipo de limitação para locomoção dentro do espaço. Possui documentos (Termo de Responsabilidade do usuário Adulto e Infanto-juvenil) em Braille para usuários cegos e baixa visão que façam esse tipo de leitura. A sala de espera e todas as salas de atendimento possuem ambiente climatizado.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Ao iniciar a psicoterapia o usuário assina um Termo de Responsabilidade do Atendimento (Adulto/Infanto-Juvenil) que respalda tanto o SPA quanto o usuário desse acompanhamento, com regras contratuais do serviço.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Usuários que são triados como Urgentes; Usuários que estão aguardando há mais tempo na fila de espera, classificados como não urgentes;

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

A fachada do espaço possui uma placa discreta com o nome do serviço.

6. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* O S.P.A. possui uma página na internet com informações de público-alvo, atividades realizadas, contatos via *e-mail* spa@sobral.ufc.br e telefone (88) 3694.4633, horários e dias de funcionamento, bem como a localização. Cada usuário que busca o serviço, recebe os contatos tanto pelo cartão de visita, como por informações repassadas pela recepção e portaria.

7. Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

O Serviço de Psicologia Aplicada (S.P.A.) não dispõe, até o momento, de uma forma ou sítio específico para avaliações, sugestões ou manifestações dos usuários sobre as prestações do serviço. Esse tipo de ocorrência dá-se em comentários e conversas não formais junto a recepção e aos estagiários que atendem o público.

CAMPUS DA UFC EM CRATEÚS

Oferta de Minicursos, Consulta ao Acervo, Disponibilização do Auditório para Eventos.

1) Serviço oferecido: Minicursos

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

É necessário ter disponibilidade de novas turmas para a comunidade externa nos minicursos ofertados de forma on-line.

3) Etapas para processamento do serviço.

Divulgação do minicurso nas redes sociais e divulgação do código da turma. O participante deve acessar a plataforma Google Classroom a partir de uma conta pessoal do Gmail, inserir o código da turma disponibilizado e terá acesso as informações iniciais do minicurso como duração do curso, datas para disponibilização dos materiais, formas de avaliação e etc.

No decorrer do minicurso os materiais elaborados pela equipe são disponibilizados e os tutores ficam disponíveis para responder as dúvidas dos participantes, seja por comentário no mural da turma ou por comentário privado.

Ao final do curso as atividades são avaliadas conforme os requisitos estabelecidos e os certificados são enviados via email.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

De acordo com o cronograma anual da biblioteca

5) Forma de prestação do serviço

A prestação do serviço segue as demandas dos usuários e disponibilidade dos bibliotecários

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Consulta de demanda via pesquisa em redes sociais da Biblioteca.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço Presencial

e-mail: biblioteca@crateus.ufc.br;

WhatsApp: 88 9610 9916

ou através da ouvidoria <http://bit.ly/ouvidoriaufc>

1) Serviço oferecido: Consulta ao acervo

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Dispõe sobre as atividades de uso do acervo na forma de consulta. Para utilizar o serviço é necessário um cadastro prévio como visitante em que poderá consultar o material nas dependências da biblioteca. É necessário apresentar um documento de identificação com foto.

3) Etapas para processamento do serviço

Identificação como visitante no balcão de atendimento para acesso ao acervo e às mesas de estudo.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

Imediato.

5) Forma de prestação do serviço

Sistema Pergamum

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Presencialmente

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

Presencialmente

Por e-mail: biblioteca@crateus.ufc.br;

WhatsApp: 88 9610 9916

SERVIÇOS DA DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E ADMINISTRAÇÃO – Campus Crateús

1) Serviço oferecido: Disponibilização do Auditório para Eventos

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O processo inicia com o recebimento do ofício de solicitação. A Divisão de Infraestrutura e Administração verifica se o espaço estará disponível na data e horário e se há infraestrutura adequada para receber o evento. Caso positivo, encaminha-se para aprovação da direção. Em seguida, comunica o solicitante sobre a disponibilização ou não do espaço.

3) Etapas para processamento do serviço.

A solicitação deve ser feita até 05 dias úteis antes do evento. A resposta será em até 03 dias úteis antes do evento.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

A solicitação deve ser feita até 05 dias úteis antes do evento. A resposta será em até 03 dias úteis antes do evento.

5) Forma de prestação do serviço

É disponibilizado um espaço para 157 pessoas e equipamentos de áudio, vídeo e internet.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

As solicitações devem ser realizadas por ofício.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

As manifestações devem ser realizadas por e-mail.

CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS – CCA

Serviço oferecido: Educação Infantil para crianças de 3 a 5 anos de idade

A Unidade Universitária Federal de Educação Infantil Núcleo de Desenvolvimento da Criança – UUNDC/UFC, localiza-se no Bloco 859, Campus do Pici e recebe crianças de três a cinco anos de idade nos turnos manhã e tarde (oferta de tempo parcial), distribuídas em agrupamentos por faixa etária, denominados Infantil 3, Infantil 4 e Infantil 5.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Anualmente, no mês de agosto, é divulgado o edital para inscrições ao sorteio de vagas de crianças novatas para o ano letivo subsequente. Todas as informações sobre o certame podem ser obtidas no edital, a ser acessado no *site* do Centro de

Ciências Agrárias (www.cca.ufc.br) e nas redes sociais da UUNDC (*site, Fanpage e Instagram*).

Etapas para processamento do serviço

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

A comunicação dos usuários com a UUNDC pode ser feita pelo *e-mail* da Unidade (ndc@ufc.br) para dirimir quaisquer dúvidas e/ou obter informações.

Visitas à UUNDC podem ser realizadas, mediante agendamento por *e-mail* ou por telefone.

Para contatos por telefone, utilizar o número (85) 3366.9666.

Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) Tempo de espera para o atendimento: Até 48h para comunicações por e-mail.

b) Prazo para a realização do serviço: A depender da demanda.

Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Visita à UUNDC (mediante agendamento) ou comunicação pelo telefone (85) 3366.9666;

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: A UUNDC atende às condições em relação à estrutura física (rampas, corrimãos, banheiro adaptado para cadeirante). Ainda não dispõe de intérpretes de LIBRAS, nem de sinais sonoros na Unidade;

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: O usuário deverá ser tratado com cortesia, atenção e respeito às necessidades dos usuários dentro das possibilidades e realidade da Unidade;

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: Todas as crianças recebem tratamento adequado às suas necessidades e especificidades. Em se tratando de adultos, a prioridade de atendimento é para pessoas que possuem deficiência e/ou idosos.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: Há sinalização por meio de placas indicativas. A unidade ainda não possui piso tátil nem sinais sonoros para o atendimento a pessoas cegas.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

- *E-mail* da UUNDC (ndc@ufc.br);
- ⑩ Atendimento por telefone: (85) 3366-9666;

- ⑩ Redes sociais da UUNDC:
 - site: www.uundc.ufc.br;
- ⑩ Instagram: undcufc;
- ⑩ Fanpage: Uundc-ufc.

Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* Manifestações podem ser encaminhadas para o *email* da UUNDC (ndc@ufc.br). As reclamações serão apuradas, providenciadas as medidas cabíveis e comunicadas ao usuário. As sugestões, consoante coerência e viabilidade poderão ser implementadas para aperfeiçoamento do serviço.

1. Serviço oferecido: Análises microbiológicas de alimentos, água, superfícies e manipuladores de alimentos

Serviço para realização de análises microbiológicas de alimentos, água, superfícies e manipuladores de alimentos realizado mediante projeto de prestação de serviços, em uma parceria do Departamento de Engenharia de Alimentos/CCA e a Fundação ASTEF, utilizando a estrutura do Laboratório de Microbiologia de Alimentos, que está localizado no Departamento de Engenharia de Alimentos, Bloco 856, Campus do Pici.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

1. Solicitação de orçamento/informações através de *e-mail* do laboratório (ufclma@gmail.com);
2. Envio de proposta de serviços;
3. Aceite e assinatura da proposta;
4. Preenchimento e assinatura do contrato por ambas as partes interessadas (UFC/FASTEF/Requerente do serviço);
5. Recebimento/análise das amostras/pagamento dos serviços.

3) Etapas para processamento do serviço

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* Através de *e-mail* do laboratório (ufclma@gmail.com).

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) *Tempo de espera para o atendimento:* Fluxo contínuo.

b) *Prazo para a realização do serviço:* Dependente da análise, variando de 24 horas a 20 dias.

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* Através de email do laboratório (ufclma@gmail.com) ou do telefone (85) 3366-9744.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* As instalações apresentam condições adequadas de acessibilidade, limpeza e conforto.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* O atendimento é prestado com atenção, respeito e cortesia.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* O atendimento ocorre por ordem de chegada com preferência às pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, gestantes, com crianças de colo ou com dificuldades de locomoção.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* Para facilitar o atendimento, as dependências estão sinalizadas com placas indicativas.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* Através de email do laboratório (ufclma@gmail.com) ou contato telefônico (3366-9744).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* As manifestações podem ser apresentadas através do email do Departamento de Engenharia de Alimentos (deal@ufc.br) ou contato telefônico (85 3366.9751). As reclamações serão apuradas, providenciadas as medidas cabíveis e comunicadas ao usuário. As sugestões, consoante coerência e viabilidade poderão ser implementadas para aperfeiçoamento do serviço.

1) Serviço oferecido: Análises de solo, água, fertilizantes e tecidos vegetais para fins agrícolas

Serviço prestado por meio do Convênio FUNCEME/UFC, com gerência financeira pela Fundação ASTEF, destinado à produtores rurais, sendo eles empresas ou pessoas físicas ou pesquisadores com interesse de conhecer acerca da fertilidade de solos, tecidos vegetais, bem como de água para irrigação e adubos. O laboratório localiza-se no Departamento de Ciências do Solo, Bloco 807, Campus do Pici.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Serviço acessível a qualquer produtor rural, órgãos públicos, ou empresas agrícolas interessadas. O serviço é realizado mediante pagamento de taxa específica

para cada serviço. Maiores informações são encontradas no site: <https://dcscga.ufc.br/pt/extensao/produtos-e-servicos/>.

3) Etapas para processamento do serviço

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* A comunicação e acompanhamento é realizada por e-mail: ufcfunceme.lab@ufc.br, ou por telefone: (85) 3366.9689.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) *Tempo de espera para o atendimento:* Atendimento imediato, bastando levar as amostras até o laboratório.

b) *Prazo para a realização do serviço:* Até 20 dias, dependendo da demanda.

5 Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar-se indisponível:* A comunicação poderá ser feita por meio do telefone: (85) 3366.9689 ou comparecendo presencialmente ao setor.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* O laboratório conta com estrutura de pessoas e equipamentos adequados para realização das análises. O prédio possui infraestrutura adequada de acessibilidade, limpeza e conforto.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* O usuário deverá ser tratado com prestatividade, urbanidade, atenção, segurança, disponibilidade e respeito.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* A análise das amostras são realizadas por ordem de chegada.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* Dentro do campus, o prédio está sinalizado com placas. O laboratório também possui placa de identificação. O espaço ainda não possui sinalização em Braille.

b Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* Maiores informações podem ser consultadas no site: <https://dcscga.ufc.br/pt/extensao/produtos-e-servicos/> e a comunicação com o usuário é realizada pelo e-mail: ufcfunceme.lab@ufc.br, ou pelo telefone: (85) 3366.9689.

b Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: O usuário pode se dirigir ao próprio local de funcionamento do laboratório, procurar um de nossos colaboradores ou se manifestar por e-mail. Seu questionamento será atendido e, se necessário, será realizada uma contraprova da análise solicitada para comprovação.

1) Serviço oferecido: Visita ao Memorial da Escola de Agronomia do Ceará

O memorial da Escola de Agronomia apresenta documentos e objetos que foram utilizados nas atividades de ensino e pesquisa, valorizando referências históricas, culturais e científicas que integram o patrimônio acadêmico da Universidade Federal do Ceará. A preservação desse acervo é uma forma de expor e valorizar a história da Escola de Agronomia do Ceará por meio de vestígios de seu cotidiano profissional deixados pelas vicissitudes do tempo. O espaço está localizado na Diretoria do Centro de Ciências Agrárias, Bloco 847, Campus do Pici.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

O espaço está aberto diariamente à visitação pública individual ou por grupos, no horário de funcionamento da Diretoria do CCA, de 8h às 17h. A visita pode ser solicitada e agendada pelo telefone (85) 3366-9735 ou pelo e-mail coexcca@ufc.br. O solicitante precisa informar dados pessoais, tipo de visita e quantidade de visitantes.

3) Etapas para processamento do serviço

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: Todas as informações necessárias como data, horário e cuidados específicos com o espaço são informadas ao solicitante no ato de agendamento e confirmadas via e-mail.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) Tempo de espera para o atendimento: A confirmação por e-mail ocorre em até 48h.

b) Prazo para a realização do serviço: A visita poderá ser agendada para até 72h, conforme data solicitada e disponibilidade.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Por meio do telefone (85) 3366.9735 ou comparecendo presencialmente à Diretoria do Centro de Ciências Agrárias, Bloco 847, Campus do Pici.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* A edificação possui infraestrutura de acessibilidade que possibilita a mobilidade do usuário com segurança e autonomia e dispõe de condições adequadas quanto à limpeza, iluminação, climatização e conforto.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* O usuário deverá ser tratado com prestatividade, urbanidade, atenção, segurança, disponibilidade e respeito.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* Pessoas com deficiência e idosos têm prioridade no atendimento.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* Dentro do campus, o prédio está sinalizado com placas. A porta do memorial também possui placa de identificação, assim como todos os objetos do acervo possuem legendas explicativas. O espaço ainda não possui sinalização em Braille.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* E-mail: coexcca@ufc.br; Telefone: (85) 3366.9735; Site: www.cca.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* As manifestações podem ser formalizadas por meio escrito e protocoladas diretamente na Diretoria do CCA ou enviadas por e-mail para o endereço ccadiret@ufc.br. As reclamações serão apuradas, providenciadas as medidas cabíveis e comunicadas ao usuário. As sugestões, consoante coerência e viabilidade poderão ser implementadas para aperfeiçoamento do serviço.

1) Serviço oferecido: Segunda via de histórico escolar de alunos egressos do curso de Agronomia dos anos 1921 a 1977

Serviço destinado à emissão de segunda via de histórico escolar para alunos egressos do curso de graduação em Agronomia dos anos de 1921 a 1977, que é o período anterior ao registrado no Sistema de Informação Acadêmica da UFC. Este serviço é prestado pela Diretoria do Centro de Ciências Agrárias, Bloco 847, Campus do Pici.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

O principal requisito é ser aluno egresso do curso de graduação em Agronomia dos anos de 1921 a 1977. O interessado deverá formalizar o pedido do histórico escolar através do e-mail ccadiret@ufc.br, [informando](#) os dados pessoais e o ano de conclusão do curso.

3) Etapas para processamento do serviço

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* O aluno egresso do curso de Agronomia dos anos de 1921 a 1977 ou seu representante deve solicitar formalmente a segunda via do histórico escolar junto à Diretoria do Centro de Ciências Agrárias, pelo e-mail ccadiret@ufc.br, aguardar o e-mail de confirmação e a disponibilização do documento, que será autenticado administrativamente e encaminhado por e-mail ou entregue pessoalmente.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) *Tempo de espera para o atendimento:* A solicitação é recebida em até 48h.

b) *Prazo para a realização do serviço:* A disponibilização do documento ocorre em até 10 dias.

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* Por meio do telefone (85) 3366.9732 ou comparecendo presencialmente à Diretoria do Centro de Ciências Agrárias, Bloco 847, Campus do Pici.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* A instituição possui critérios arquivísticos organizados e estrutura digital adequada para fornecer o documento no menor prazo possível. A edificação possui infraestrutura de acessibilidade que possibilita a mobilidade do usuário com segurança e autonomia e dispõe de condições adequadas quanto à limpeza e conforto.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* O usuário deverá ser tratado com prestatividade, urbanidade, atenção, segurança, disponibilidade e respeito.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* Pessoas com deficiência e idosos têm prioridade no atendimento.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* Dentro do campus, o prédio está sinalizado com placas. As portas dos setores da unidade também possuem placas de identificação. O espaço ainda não possui sinalização em Braille.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* E-mail: ccadiret@ufc.br; Telefone: (85) 3366.9732; Site: www.cca.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* Manifestações podem ser formalizadas por meio escrito e protocoladas diretamente na Diretoria do CCA ou enviadas por *e-mail* para o endereço ccadiret@ufc.br. As reclamações serão apuradas, providenciadas as medidas cabíveis e comunicadas ao usuário. As sugestões, consoante coerência e viabilidade poderão ser implementadas para aperfeiçoamento do serviço.

DEPARTAMENTO DE BIOQUÍMICA E BIOLOGIA MOLECULAR

Assuntos Estudantis:

1. Serviço oferecido:

Envio dos Programas Didáticos das disciplinas do DBBM

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Solicitar ementa da disciplina através do *e-mail* do DBBM (dbbm@ufc.br), anexando no mesmo histórico escolar.

3. Etapas para processamento do serviço.

Após contato do solicitante através do *e-mail* do DBBM, será criado um processo no SEI, com despacho assinado pelo chefe do departamento, informando as disciplinas em que foram solicitadas as ementas bem como o nome do aluno demandante. O processo deve conter o histórico escolar bem como todas as disciplinas com suas respectivas ementas. Em seguida, todo o processo será enviado para o solicitante, como resposta a solicitação, através do email institucional dbbm@ufc.br.

4. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá consultar o andamento da requisição através de solicitação feita pelo email institucional, dbbm@ufc.br, ou pelo *WhatsApp* do departamento (85) 3366.9817.

5. Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) *Tempo de espera para o atendimento:* O tempo máximo de espera para o atendimento de 24h.

b) *Prazo para a realização do serviço:* O serviço tem como prazo máximo de realização 72h.

6. Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível*: O departamento disponibiliza atendimento via WhatsApp (33669817) para comunicação com os usuários.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto*: O departamento disponibiliza diferentes plataformas para comunicação, sendo elas o e-mail institucional (dbbm@ufc.br), o WhatsApp (85 3366.9817) e o site do departamento www.dbbm.ufc.br. Somado a isso, ainda existe o atendimento presencial realizado pelos servidores desta unidade.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento*: Aos usuários deste serviço é dispensado o reconhecimento de firma de qualquer documentação.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento*: Farão jus ao atendimento prioritário aquelas pessoas elencadas na Lei Federal nº 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento*: São expostos nos corredores do departamento, através de cartazes e panfletos, e também no próprio site, as formas de atendimento deste serviço.

7. Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários*: As formas de comunicação com os usuários dos serviços são através do e-mail do DBBM (dbbm@ufc.br) e/ou do WhatsApp do departamento (85) 3366.9817.

8. Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do Serviço

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações*: Todas as sugestões e reclamações dos usuários do serviço podem ser enviadas ao e-mail institucional (dbbm@ufc.br) ou ao WhatsApp (85 3366.9817) do Departamento.

Infraestrutura Geral:

1. Serviço oferecido: Solicitação do Uso dos Espaços do DBBM

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Solicitar o uso do espaço através do e-mail institucional, com justificativa pertinente, indicando servidor responsável.

3. Etapas para processamento do serviço.

Após contato do usuário através do e-mail do DBBM, a secretaria do departamento entrará em contato com o mesmo, estabelecendo os horários de uso

do ambiente, bem como as boas práticas necessárias para seu correto funcionamento. Se necessário, será disponibilizado material de expediente ao usuário.

4. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá consultar o andamento da requisição através de solicitação feita pelo *e-mail* institucional, dbbm@ufc.br, ou pelo *WhatsApp* do departamento (85 3366.9817).

5. Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) *Tempo de espera para o atendimento*: O tempo máximo de espera para o atendimento de 24h.

b) *Prazo para a realização do serviço*: O serviço tem como prazo máximo de realização **72h**.

6. Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível*: O departamento disponibiliza atendimento via *WhatsApp* (85 3366.9817) para comunicação com os usuários.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto*: O departamento disponibiliza diferentes plataformas para comunicação, sendo elas o *e-mail* institucional (dbbm@ufc.br), o *WhatsApp* (85 3366.9817) e o *site* do departamento www.dbbm.ufc.br. Somado a isso, ainda existe o atendimento presencial realizado pelos servidores desta unidade.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento*: Aos usuários deste serviço é dispensado o reconhecimento de firma de qualquer documentação.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento*: Farão jus ao atendimento prioritário aquelas pessoas elencadas na Lei Federal nº 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento*: São expostos nos corredores do departamento, através de cartazes, panfletos, e no próprio *site*, as formas de atendimento deste serviço.

7. Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários*: As formas de comunicação com os usuários dos serviços são através do *e-mail* do DBBM (dbbm@ufc.br) e/ou do *WhatsApp* do departamento (85 3366.9817).

8. Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do Serviço

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* Todas as sugestões e reclamações dos usuários do serviço podem ser enviadas ao e-mail institucional (dbbm@ufc.br) ou ao WhatsApp (85 3366.9817) do Departamento.

FACULDADE DE FARMÁCIA, ODONTOLOGIA E ENFERMAGEM – FFOE

Departamento De Clínica Odontológica

1) Serviço oferecido:

Atendimento odontológico especializado nas áreas de cirurgia, estomatologia, periodontia, endodontia, atendimento de pacientes especiais, odontopediatria e urgência odontológica.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é oferecido para a população em geral, sem limitação de idade, não sendo obrigatório o referenciamento das unidades básicas do sistema único de saúde (SUS). O Usuário precisa apresentar somente documento de identificação pessoal. Menores de idade devem se apresentar acompanhados dos pais ou responsável maior de idade.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:*

Os Técnicos Auxiliares em Saúde Bucal são responsáveis pelo agendamento das consultas para realização do tratamento. Os alunos e professores são responsáveis pelos registros em prontuários físicos arquivados nas dependências do Curso de Odontologia.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) *Tempo de espera para o atendimento:*

Atendimento imediato. O atendimento é realizado em ordem de chegada.

b) *Prazo para a realização do serviço:*

Média de 6 a 12 meses a depender da complexidade do caso.

5) Forma de prestação do serviço:

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*

Atendimento presencial na portaria do curso de Odontologia ou pelos telefones das clínicas:

☎ 3366-8408; 3366-8409; 3366-8413; 3366-8414; 3366-8222

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

A recepção clínica apresenta acesso por meio de escadas, bem como portas amplas para fácil acesso. Além disso, os usuários aguardam o atendimento em assentos que se encontram no corredor destinado à espera de pacientes. À sua disposição existem bebedouros com torneiras e banheiros masculino e feminino, higienizados diariamente.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O atendimento é prestado com atenção, respeito e cortesia.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Pacientes com demanda de urgência odontológica, como dor; Bem como aqueles que precisam passar por adequação do meio bucal para tratamento neoplasias ou câncer de cabeça e pescoço.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento

Placa visual indicativa na entrada das clínicas, tapete de entrada sanitizante. Banheiro e bebedouros acessíveis.

6) Forma de comunicação como solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Atendimento presencial na portaria, bem como ligação ou e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

O usuário poderá enviar e-mail para o DCO ou entrar em contato com a ouvidoria da UFC.

- dco@ufc.br

Departamento de Odontologia Restauradora

1) Serviço oferecido:

Atendimento odontológico especializado nas áreas de Prótese Parcial Removível, Prótese Fixa, Prótese Total, Restaurações, Dor Orofacial/Bruxismo e deformidades bucomaxilofaciais.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é oferecido para a população em geral, sem limitação de idade, não sendo obrigatório o referenciamento das unidades básicas do sistema único de saúde (SUS). O usuário precisa apresentar somente documento de identificação pessoal. Menores de idade devem se apresentar acompanhados dos pais ou responsável maior de idade.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: ainda não há um sistema de acompanhamento virtual externo. Alunos, atendentes e docentes são responsáveis pelo agendamento das consultas para realização do tratamento e os registros são realizados no prontuário eletrônico do Curso de Odontologia.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:*

Atendimento imediato a 6 meses de espera.

b) *Prazo para a realização do serviço:*

Média de 6 a 12 meses a depender da complexidade do caso

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*

Atendimento presencial através do serviço de triagem do Curso, com mais informações na portaria através do telefone.

☎ 85 3366- 8404

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

A recepção clínica apresenta acesso por meio de rampas e escadas, bem como portas amplas para fácil acesso de cadeiras de rodas. Além disso, os usuários aguardam em cadeiras confortáveis. À sua disposição, existem bebedouros com torneiras e banheiros masculino e feminino, higienizados diariamente.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Tratamento respeitoso, atencioso, cortês e transparente.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:*

São respeitadas as prioridades legais e os casos mais graves/urgentes.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

Sinalização clara dos ambientes.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

Atendimento presencial na portaria e no serviço de triagem, bem como ligação, mensagem de *WhatsApp* e *e-mail*.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

As manifestações podem ser feitas para o Departamento de Odontologia Restauradora através do email ou do telefone, sendo analisadas individualmente pela Chefia do Departamento, com o envolvimento dos servidores interessados.

✉ dor@ufc.br

☎ 85 3366-8401

Departamento de Enfermagem

1) Serviço oferecido:

Auriculoterapia/ Auriculopuntura

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A terapia é oferecida para docentes, discentes, funcionários e comunidade em geral. É necessário trazer como documento a carteira de identidade, que a pessoa ficará ciente que participará da Auriculoterapia/Auriculopuntura e assine o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A solicitação de participação na terapia oferecida ação de extensão do PLUS é feita por e-mail.

- amasplus@yahoo.com.br.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes para a realização do serviço solicitado:*

A consulta é feita por meio do preenchimento de uma entrevista para registro dos dados do cliente que ficará como um prontuário de acompanhamento.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:*

Máximo de 30 minutos.

b) *Prazo para a realização do serviço:*

Por demanda espontânea.

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível*

Não se aplica, pois o serviço ainda não é informatizado

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

A estrutura física do Departamento de Enfermagem dispõe de condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito, cortesia, bem como será assegurado ao demandante o sigilo das suas informações.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:*

O atendimento ocorrerá por ordem de chegada ou preferencialmente as pessoas com idade igual ou acima de 65 anos, gestantes, com crianças de colo ou com dificuldades para locomoção.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As dependências do Departamento de Enfermagem são sinalizadas de forma adequada para facilitar o atendimento. E sempre há uma pessoa na portaria que orienta a localização da sala do LABPAS.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Informações podem ser obtidas pessoalmente no Departamento de Enfermagem ou por e-mail da ação de extensão do PLUS.

● amasplus@yahoo.com.br

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Recepção do DENF-FFOE

1) Serviço oferecido:

Grupo terapêutico de apoio ao luto

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A terapia é oferecida para docentes, discentes, funcionários e comunidade em geral. É necessário trazer como documento a carteira de identidade, que a pessoa ficará ciente que participará do Grupo terapêutico de apoio ao luto e assinará o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A solicitação de participação na terapia oferecida ação de extensão do PLUS é feita por e-mail.

● amasplus@yahoo.com.br

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

A consulta é feita por meio do preenchimento de uma entrevista para registro dos dados do cliente que ficará como um prontuário de acompanhamento.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Não há tempo de espera. Há um horário semanal estabelecido para o grupo terapêutico.

b) Prazo para a realização do serviço:

Por demanda espontânea.

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*

Não se aplica, pois o serviço ainda não é informatizado

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

A estrutura física do Departamento de Enfermagem dispõe de condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito, cortesia, bem como será assegurado ao demandante o sigilo das suas informações.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:*

Não se aplica, pois o atendimento é em grupo terapêutico

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

As dependências do departamento de Enfermagem são sinalizadas de forma adequada para facilitar o atendimento. E sempre há uma pessoa na portaria que orienta a localização da sala do LABPAS.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

Informações podem ser obtidas pessoalmente no Departamento de Enfermagem ou por e-mail da ação de extensão do PLUS.

- amasplus@yahoo.com.br

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

Recepção do DENF-FFOE

1) Serviço oferecido:

Consulta de Enfermagem realizada no consultório do Departamento de Enfermagem (DENF)

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Agendamento pelo Instagram. É necessário somente registrar a presença, constando nome, e-mail e celular.

- @naecufc

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:*

Após solicitar pelo direct do Instagram @naecufc; respondemos e agendamos o atendimento (dia e horário)

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:*

5 minutos

b) *Prazo para a realização do serviço:*

30 a 40 minutos

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*

Faremos os registros manualmente

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

Consultório limpo, climatizado e mantendo o distanciamento seguro e uso de máscaras

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Anamnese com escuta qualificada, exame físico, orientações e encaminhamento Q/N

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:*

Não se aplica, pois o atendimento obedecerá ao agendamento prévio

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento*

Cartazes

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

E-mail, telefone e direct do Instagram @naecufc

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

Recepção do DENF-FFOE

1) Serviço oferecido:

Meditação

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para a cessar o serviço:

É necessário somente registrar a presença, constando nome, e-mail e celular

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Não se aplica

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Não há tempo de espera. Há um horário semanal estabelecido para a meditação.

b) Prazo para a realização do serviço:

1 hora

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Não se aplica, pois ainda não se utiliza um sistema informatizado, somente um cadastro manuscrito com informações para possível contato.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto

Sala limpa, climatizada, com limpeza regular do espaço e colchonetes, mantendo o distanciamento seguro entre as pessoas e uso de máscaras

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Direcionamento para meditação

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Não há atendimento individualizado, a atividade é em grupo

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As dependências do departamento de enfermagem são sinalizadas de forma adequada para facilitar o atendimento, com placa indicativa que a sessão está acontecendo para manter o silêncio. E sempre há uma pessoa na portaria que orienta a localização da sala do labpas.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Recepção do DENF-FFOE

1) Serviço oferecido: Constelação familiar

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

É necessário somente registrar a presença, constando nome, e-mail e celular

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Não se aplica

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Não há tempo de espera. Há um horário semanal estabelecido para a meditação.

b) Prazo para a realização do serviço:

3 horas

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Não se aplica, pois ainda não se utiliza um sistema informatizado, somente um cadastro manuscrito com informações para possível contato.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Sala limpa, climatizada, com limpeza regular do espaço e colchonetes, mantendo o distanciamento seguro entre as pessoas e uso de máscaras

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Direcionamento para Constelação familiar

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Não há atendimento individualizado, a atividade é em grupo

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As dependências do departamento de enfermagem são sinalizadas de forma adequada para facilitar o atendimento, com placa indicativa que a sessão está acontecendo para manter o silêncio. E sempre há uma pessoa na portaria que orienta a localização da sala do labpas.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail e celular

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Recepção do DENF-FFOE

1) Serviço oferecido:

Análise Físico Química da Água

O Ministério da Saúde por meio da Portaria MS 888/21 define procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, eliminando possíveis riscos a saúde da população.

Parâmetros de qualidade são indicadores preestabelecidos, relacionados com características físicas, químicas e biológicas da água.

A análise físico-química de água consiste em identificar alguns parâmetros para conhecer as características, tanto físicas, como químicas. Essas características são importantes para avaliar a potabilidade da água.

A análise físico-química da água tem o intuito de fornecer informações relacionadas quanto à sua potabilidade e deve ser realizada regularmente, evitando o consumo, a utilização ou o fornecimento de água prejudicial à saúde.

As análises físico-químicas realizadas na Farmácia Escola utilizam parâmetros, os quais são: ASPECTO, COR, ODOR, PH, DUREZA TOTAL, AMÔNIA, CLORETOS, SULFATOS, NITRITOS (NITROGÊNIO NÍTRICO), NITRATOS (NITROGÊNIO NITROSO), ALCALINIDADE, ACIDEZ, CONDUTIVIDADE, CLORO RESIDUAL, FERRO, TURBIDEZ e TDS (Totais de Sólidos Dissolvido)

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento de taxa para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir à Farmácia Escola localizada no endereço a seguir ou, se preferir, também poderá receber as informações por e-mail ou via ligação telefônica

- Rua Pastor Samuel Munguba, 1210 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza-CE - CEP 60430-372 para que possa receber as instruções necessárias.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá obter informações sobre o acesso e realização do serviço dirigindo-se pessoalmente à Farmácia Escola, por telefone ou por e-mail.

- (85)3366.8275

- f.escola@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 16 h (de segunda à quinta-feira, em dias úteis)

b) Prazo para a realização do serviço:

O resultado do exame é liberado em 7 dias corridos.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento ocorre de forma presencial sem utilização de sistemas informatizados no momento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar-condicionado. Há sofá de espera e cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento. Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool a 70% para higienização das mãos.

Os resíduos químicos são tratados conforme orientação

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 “As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei”.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

Farmácia Escola

1) Serviço oferecido:

Avaliação da eficácia dos desinfetantes de uso geral com ação antimicrobiana.

Para avaliação da atividade biocida dos desinfetantes domésticos utilizam-se cepas bacterianas e/ou fúngicas padrões, como por exemplo: *Staphylococcus aureus*, *Escherichia coli*, entre outras.

A Portaria nº15 de 23 de agosto de 1988 que regulamenta os produtos saneantes domissanitários com ação antimicrobiana, no qual se incluem os produtos desinfetantes de uso geral, determina que somente sejam registrados e autorizados para uso mediante a comprovação de sua eficácia aos fins propostos (BRASIL,1988). Segundo a Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, os saneantes são, por definição, “substâncias ou preparações destinadas à higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos e/ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento de água”. Desta forma, é importante que um produto com agente antimicrobiano consiga reduzir do ambiente, dos alimentos e das mãos dos manipuladores, os microrganismos patogênicos, sem causar danos à saúde humana devido, por exemplo, à ingestão de substâncias tóxicas, ou seja, após o contato direto com o alimento não deve oferecer risco de toxicidade e tampouco afetar suas características sensoriais.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento de taxa para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir à Farmácia Escola localizada no endereço. É necessário efetuar o pagamento antecipadamente para que possa estar recebendo frasco(s) adequado(s) para a realização da coleta da(s) amostra(s) juntamente com as instruções necessárias.

- Rua Pastor Samuel Munguba, 1210 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza-CE - CEP 60430-372

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:*

O usuário poderá obter informações sobre o acesso e realização do serviço dirigindo-se pessoalmente à Farmácia Escola, por telefone ou por e-mail.

- (85)3366.8275

- f.escola@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:*

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 16 h (de segunda à quinta-feira, em dias úteis)

b) *Prazo para a realização do serviço:*

O resultado do exame é liberado em 7 dias corridos.

5) Forma de prestação do serviço

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*

Atendimento ocorre de forma presencial sem utilização de sistemas informatizados no momento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência, é climatizado por ar-condicionado. Há sofá de espera e cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento, possui rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante. Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta. Possui disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos, resíduos químicos são tratados conforme orientação e a rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito. Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 - "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

1) Serviço oferecido:

Análise Microbiológica da Água potável

A análise microbiológica de água tem por objetivo avaliar a qualidade da água especialmente daquela destinada ao consumo. Para prevenir doenças causadas às pessoas em virtude de problemas devido à contaminação microbiológica. Por ele pode-se ter certeza de que a água distribuída é de confiança, se está isenta de microrganismos ou bactérias que podem ser prejudiciais à saúde das pessoas.

A análise microbiológica da água tem o intuito de prover informações relacionadas quanto à sua potabilidade e deve ser realizada regularmente, evitando o consumo, a utilização ou o fornecimento de água contaminada.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento de taxa para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir à Farmácia Escola localizada no endereço a seguir. É necessário efetuar o pagamento antecipadamente para que possa estar recebendo frasco(s) adequado(s) para a realização da coleta da(s) amostra(s) juntamente com as instruções necessárias.

- Rua Pastor Samuel Munguba, 1210 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza-CE - CEP 60430-372

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá obter informações sobre o acesso e realização do serviço dirigindo-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou por telefone ou e-mail.

- (85)3366.8275

- f.escola@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 16 h (de segunda à quinta-feira, em dias úteis)

b) Prazo para a realização do serviço:

O resultado do exame é liberado em 7 dias corridos.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento ocorre de forma presencial sem utilização de sistemas informatizados no momento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar-condicionado.

Há sofá de espera e cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento.

Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos.

Os resíduos químicos são tratados conforme orientação

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 - "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

1) Serviço oferecido:

Análise Microbiológica de Medicamentos e Cosméticos

No processo de fabricação de medicamentos e cosméticos, constitui exigência da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) a garantia da qualidade de produtos para sua segurança e eficácia. Envolvendo ações neste sentido, implantação das normas de boas práticas de fabricação (BPF) e controle de qualidade de produtos são requeridos para manutenção da integridade do produto e proteção do usuário. A análise microbiológica de medicamentos e cosméticos é um teste obrigatório para análise do produto pelas empresas. A Farmácia Escola oferece esse

serviço para produtos já comercializados pelas empresas ou para produtos farmacêuticos ou cosméticos em desenvolvimento.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento de taxa. É necessário efetuar o pagamento antecipadamente para que possa estar recebendo frasco(s) adequado(s) para a realização da coleta da(s) amostra(s) juntamente com as instruções necessárias.

Para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir à Farmácia Escola localizada no endereço.

☎ Rua Pastor Samuel Munguba, 1210 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza-CE - CEP 60430-372

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá obter informações sobre o acesso e realização do serviço dirigindo-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou por telefone ou e-mail.

☎ (85)3366.8275

• f.escola@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 16 h (de segunda à quinta-feira, em dias úteis)

b) Prazo para a realização do serviço:

O resultado do exame é liberado em 7 dias corridos.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento ocorre de forma presencial sem utilização de sistemas informatizados no momento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar-condicionado. Há sofá de espera e cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento, rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante. Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta. Possui disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos. Os resíduos químicos são tratados conforme orientação. A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 - "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola, sinalização de rampa de acesso, não há sinalização nas escadas, adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

1) Serviço oferecido:

Avaliação da atividade antimicrobiana e concentração inibitória mínima de medicamentos, cosméticos e fitoterápicos.

É um teste realizado para avaliar se um produto tem atividade antimicrobiana em microrganismos pré-determinados/selecionados (bactérias ou fungos), dependendo da finalidade do produto. É um teste que se aplica ao produto em desenvolvimento.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento de taxa. É necessário efetuar o pagamento antecipadamente para que possa estar recebendo frasco(s) adequado(s) para a realização da coleta da(s) amostra(s) juntamente com as instruções necessárias.

Para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir à Farmácia Escola localizada no endereço:

- Rua Pastor Samuel Munguba, 1210 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza-CE - CEP 60430-372

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá obter informações sobre o acesso e realização do serviço dirigindo-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou telefonando para o número

- (85)3366.8275
- f.escola@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 16 h (de segunda à quinta-feira, em dias úteis)

b) Prazo para a realização do serviço:

O resultado do exame é liberado em 7 dias corridos.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento ocorre de forma presencial sem utilização de sistemas informatizados no momento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar-condicionado.

Há sofá de espera e cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento.

Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos.

Os resíduos químicos são tratados conforme orientação

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 - "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

1) Serviço oferecido:

Dispensação/Venda de Produtos Farmacêuticos

Venda de diversos produtos farmacêuticos como medicamentos, cosméticos, alimentos, produtos para a saúde em conformidade com a Instrução Normativa (IN) nº 09/2009, publicada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa):

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento.

Para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir a uma das Farmácias Universitárias da UFC localizadas nos endereços:

- Campus Porangabuçu, no Bairro Rodolfo Teófilo, situado à Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1210, no térreo do prédio do Curso de Farmácia/UFC;
- Campus Benfica, situado à Avenida da Universidade, nº 2995.

Poderá receber informações sobre produtos e valores por ligação telefônica.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá dirigir-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou telefonar para o número

- (85)3366.8275 – Unidade Campus Porangabussu
- (85)3366.7922 – Unidade Campus Benfica.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08h às 12:00h e de 13h às 17h (de segunda à sexta-feira, em dias úteis e aos sábados das 08 h às 12:00h)

b) Prazo para a realização do serviço:

Atendimento imediato.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando há indisponibilidade de acesso ao sistema de registro de vendas o serviço acontece normalmente de forma manual.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar condicionado.

Há cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento.

Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos.

Os resíduos químicos são tratados conforme orientação

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O atendimento é realizado por ordem de chegada. É necessário aguardar a vez.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 - "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

1) Serviço oferecido:

Manipulação de Medicamentos

Venda de produtos farmacêuticos manipulados de forma personalizada conforme a prescrição e em escala otimizada: medicamentos, cosméticos e produtos para a saúde em conformidade com a Instrução Normativa (IN) nº 09/2009, publicada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa):

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento

Para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir a Farmácia Universitária da UFC localizada no endereço:

J Campus Porangabuçu, no Bairro Rodolfo Teófilo, situado à Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1210, no térreo do prédio do Curso de Farmácia/UFC.

Poderá receber informações sobre produtos e valores por ligação telefônica.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá dirigir-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou por telefone ou e-mail.

☎ (85)3366.8275 ou 3366-8287 – Unidade Campus Porangabussu.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 17 h (de segunda à sexta-feira, em dias úteis e aos sábados das 08 h às 12:00h)

b) Prazo para a realização do serviço:

Aquisição de medicamentos manipulados com fórmula personalizada após a realização do orçamento e ordem de produção ocorre entre 03 a 05 dias úteis. Já a aquisição de manipulados em escala otimizada ocorre de imediato, caso haja disponibilidade em estoque.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando há indisponibilidade de acesso aos sistemas de registro de vendas o serviço acontece normalmente de forma manual.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar condicionado.

Há cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento.

Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos.

Os resíduos químicos são tratados conforme orientação

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O atendimento é realizado por ordem de chegada. É necessário aguardar a vez.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00. “As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei”.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

1) Serviço oferecido:

Estudo de estabilidade de cosméticos

É um teste realizado para avaliar a estabilidade de produtos cosméticos. São testes realizados segundo a ANVISA para produtos cosméticos.

De acordo com a definição conferida pela legislação vigente, Cosméticos “são preparações constituídas por substâncias naturais ou sintéticas, de uso externo nas diversas partes do corpo humano, pele, sistema capilar, unhas, lábios, órgãos genitais externos, dentes e membranas mucosas da cavidade oral, com o objetivo exclusivo ou principal de limpá-los, perfumá-los, alterar sua aparência e ou corrigir odores corporais e ou protegê-los ou mantê-los em bom estado”. Cabe à empresa detentora a responsabilidade de avaliar a estabilidade de seus produtos, antes de disponibilizá-los ao consumo, requisito fundamental à qualidade e à segurança dos mesmos. Produtos expostos ao consumo e que apresentem problemas de estabilidade organoléptica, físico-química e ou microbiológica, além de descumprirem os requisitos técnicos de qualidade podem, ainda, colocar em risco a saúde do consumidor configurando infração sanitária.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas e jurídicas mediante pagamento de taxa. Efetuar o pagamento antecipadamente para que possa estar recebendo frasco(s) adequado(s) para a realização da coleta da(s) amostra(s) juntamente com as instruções necessárias.

Para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir à Farmácia Escola localizada no endereço:

⑩ Rua Pastor Samuel Munguba, 1210 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza-CE - CEP 60430-372

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá obter informações sobre o acesso e realização do serviço dirigindo-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou por telefone ou e-mail.

⑩ (85)3366.8275

• f.escola@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado de imediato, no horário de 08 h às 12:00h e de 13 h às 16 h (de segunda à quinta-feira, em dias úteis)

b) Prazo para a realização do serviço:

O resultado do exame é liberado em 7 dias corridos.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento ocorre de forma presencial sem utilização de sistemas informatizados no momento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento e realização de exames é limpo com frequência

O ambiente é climatizado por ar-condicionado.

Há sofá de espera e cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento.

Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos.

Os resíduos químicos são tratados conforme orientação

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00 - "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola

Há sinalização de rampa de acesso

Não há sinalização nas escadas

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por mensagem de e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

Serviços Farmacêuticos

1) Serviço oferecido:

Serviços farmacêuticos:

É um conjunto de atividades organizadas em um processo de trabalho, que visa a contribuir para prevenção de doenças, promoção, a proteção e recuperação da saúde, e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas (Conselho Federal de Farmácia, 2016). São serviços oferecidos aos pacientes interessados, principalmente àqueles atendidos no Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de identificar e avaliar problemas/riscos relacionados a segurança, efetividade e desvios da qualidade de medicamentos.

Dentro dos serviços farmacêuticos oferecidos pela unidade temos:

- Rastreamento em saúde: (Aferição de pressão arterial, medição de glicemia)
- Manejo de problemas de saúde autolimitados: orientação e outras intervenções relativas ao cuidado à saúde do paciente, visando à resolução da queixa do paciente
- Gestão da condição de saúde: acompanhamento/seguimento farmacoterapêutico de pacientes hipertensos.
- Educação em saúde: ações realizadas em determinadas épocas do ano com o objetivo de agregar conhecimento de qualidade de vida e cuidado à saúde dos clientes da Farmácia.
- Dispensação: serviço que tem como objetivo propiciar o acesso e uso adequado dos medicamentos. É realizado pelos farmacêuticos ou por outros profissionais/alunos, desde que estejam sob orientação farmacêutica. Envolve a análise dos aspectos técnicos e legais do receituário, a realização de intervenções, a entrega de medicamentos e de outros produtos para a saúde ao paciente ou ao cuidador, a orientação sobre seu uso adequado e seguro, seus benefícios, sua conservação e descarte, com o objetivo de garantir a segurança do paciente, o acesso e a utilização adequados.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Serviço disponível para pessoas físicas. Para acessar o serviço o usuário deverá se dirigir a Farmácia Universitária da UFC localizada no endereço:

- Ⓜ Campus Porangabuçu, no Bairro Rodolfo Teófilo, situado à Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1210, no térreo do prédio do Curso de Farmácia/UFC.

Poderá receber informações por ligação telefônica.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O usuário poderá dirigir-se pessoalmente à Farmácia Escola, ou por telefone ou e-mail.

- Ⓜ (85)3366.8287 – Unidade Campus Porangabuçu

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento é realizado mediante agendamento, no horário de 08 h às 12:00h e de 13h às 17h (de segunda à sexta-feira, em dias úteis e aos sábados das 08 h às 12:00h).

b) Prazo para a realização do serviço:

Ao interesse do indivíduo e respeitando o horário de funcionamento do setor.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Para alguns serviços farmacêuticos (que requeiram a utilização de sistema informatizado). na impossibilidade de acesso ao sistema, os serviços ocorrem de forma manual, com o preenchimento de fichas/questionários padronizados.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Ambiente de atendimento é limpo com frequência.

O ambiente é climatizado por ar condicionado.

Há cadeiras acolchoadas para espera e realização do atendimento.

Há rampa de acesso e escadas com corrimão e piso antiderrapante.

Os trabalhadores utilizam equipamentos de proteção individual (EPIs) de forma correta.

Há disponibilidade de álcool à 70% para higienização das mãos.

A rede elétrica sofre manutenções periódicas para afastar o risco de curto-circuito.

Os extintores de incêndio passam por recargas periódicas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Alguns atendimentos são realizados por agendamento como: acompanhamento/seguimento farmacoterapêutico de pacientes hipertensos e rastreamento em saúde. Os outros serviços são realizados conforme demanda na Farmácia Escola, sem necessidade de agendamento, somente o comparecimento no horário de funcionamento do setor.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Os sujeitos determinados na lei 10.048/00. "As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei".

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há placa na fachada externa do prédio da Farmácia Escola.

Há sinalização de rampa de acesso.

Não há sinalização nas escadas.

Há adesivos gigantes nas portas de acesso e placas nas portas dos setores da Farmácia Escola.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação acontecerá de forma presencial, ou via telefônica ou por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões, Reclamações e/ou Elogios podem ser registrados por e-mail, em livro de ocorrências do setor ou através da ouvidoria da UFC. Prazo para obter retorno/resposta: de 01 a 30 dias corridos.

Laboratório de Análises Clínicas E Toxicológicas – LACT

1) Serviço oferecido

Coleta e realização de exames laboratoriais;

O LACT funciona como laboratório-escola fornecendo estágio curricular para alunos provenientes do curso de farmácia da UFC. O LACT recebe e fornece material para a execução de pesquisas de alunos para a elaboração de trabalhos de conclusão de cursos, e pesquisas de mestrado e doutorado.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A realização de exames laboratoriais é ofertada ao público atendido no entorno do campus do Porangabussu, principalmente em postos de saúde, HEMOCE, Hospital Universitário Walter Cantídio, pacientes atendidos nas clínicas odontológicas do curso de odontologia da UFC e alunos que utilizam a residência Universitária como habitação;

Para ter acesso ao serviço, o usuário precisa ter em posse a requisição médica de exames e um documento original com foto.

Os alunos do curso de farmácia da UFC que realizam estágio curricular no LACT são encaminhados, pela professora responsável pelos estágios, ao laboratório, após a realização de matrícula no SIGAA;

Para a realização de exames para fins de pesquisa é necessário que o pesquisador preencha um formulário padronizado, para que seja avaliada por uma comissão interna a possibilidade de realização da pesquisa no LACT. Nesse formulário são avaliados a quantidade e os tipos de exames a serem executados. Caso seja viável a realização da pesquisa pelo LACT, são alinhadas as datas e a quantidade de pacientes a serem coletados, bem como os pesquisadores são informados sobre os materiais necessários para a realização da coleta e a forma correta de armazenamento e transporte do material biológico, quando as coletas são realizadas em ambiente externo ao laboratório.

3) Etapas de processamento do serviço:

Para realização dos exames laboratoriais, inicialmente o usuário precisa realizar um agendamento na recepção do laboratório que pode ser realizado de forma presencial ou por telefone. Após marcada a data da coleta, o usuário se apresenta na recepção do laboratório na data marcada para realização do cadastro do seu atendimento em sistema informatizado. Após o cadastro, são impressas as etiquetas dos exames que são encaminhadas ao setor de coleta junto com documento de identificação do usuário e um comprovante com os exames a serem coletados e com a data de recebimento dos resultados. No setor de coleta, o coletador do LACT examina a identificação dos pacientes conferindo com os dados contidos nas etiquetas e separa os tubos que serão necessários para coleta do material biológico do usuário. Após a coleta do material biológico, o usuário confere se os dados constantes nas etiquetas, evitando assim a troca de amostras de pacientes.

4) Estimativa de prazos para a realização do serviço

Tempo entre a data do agendamento e a coleta: dependendo da demanda de exames, o tempo entre a data de agendamento e a coleta dos exames pode variar entre 2 a 4 dias úteis.

Tempo entre a chegada do paciente ao laboratório e a coleta do material biológico: com o agendamento de pacientes, conseguimos distribuir melhor os pacientes durante os dias da semana, e dessa forma reduzimos consideravelmente o tempo entre a chegada do paciente ao laboratório e a coleta do seu material biológico que gira em torno de 25 a 30 minutos.

Tempo entre a coleta do material biológico e a entrega dos resultados: após a coleta do material biológico, o tempo de entrega de resultados varia de 4 horas a 10 dias. Para os exames que são realizados internamente no laboratório o prazo médio é de 3 dias, sendo que pacientes com problemas oncológicos que necessitem de urgência na entrega dos resultados têm seus exames liberados em até 4 horas. Porém, para os exames que precisem ser realizados em laboratório de apoio, o prazo se estende tendo em vista que alguns exames são realizados apenas 1 vez por semana nos laboratórios de apoio. Como a grande maioria dos pacientes que usam o serviço do LACT são pacientes com consultas eletivas marcadas, não temos tido problemas com a entrega dos exames. Caso o tempo entre a coleta do exame e a entrega não seja hábil para que o paciente tenha os resultados em mãos para consulta, o usuário é informado e aconselhado a procurar outro local para realização de seus exames.

5) Forma de prestação de serviços

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando o sistema se encontra indisponível, os exames são recebidos de forma manual e os resultados que demandem maior urgência podem ser liberados em laudos de contingência.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O prédio em que funciona o laboratório conta com rampa, permitindo a acessibilidade a cadeirantes. O número de cadeiras é satisfatório e permite que os usuários esperem por atendimento sentados. Contamos com sistema de ar-condicionado tanto na recepção quanto na sala de coleta, e é efetuada a limpeza de todos os ambientes do laboratório durante todos os dias de funcionamento.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os usuários do serviço são tratados com cordialidade e em linguagem que permita o perfeito entendimento das instruções e informações a respeito da coleta e recebimento dos exames. Quando necessário, são tiradas dúvidas e dadas explicações técnicas aos usuários do serviço por profissionais qualificados e com ampla experiência em análises clínicas.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Fazem jus a prioridade: Idosos, gestantes, deficientes físicos e pacientes oncológicos.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Elementos básicos de sinalização: placas e adesivos sinalizam os ambientes do laboratório.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

O laboratório disponibiliza telefone e e-mail como formas de contato. No momento do cadastro dos exames, o laboratório solicita que sejam informados os contatos telefônicos dos usuários para que sejam localizados de forma rápida caso haja qualquer tipo de intercorrência no processamento de seus exames.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

As reclamações ou sugestões podem ser realizadas diretamente na recepção do laboratório e posteriormente são repassadas a chefia para seja avaliada. No caso específico de reclamações sobre o atendimento, os usuários podem realizadas por meio de e-mail, enviando-as ao e-mail institucional do laboratório ou através de reclamação na própria ouvidoria da UFC.

Serviço de atenção farmacêutica aos pacientes com Doença de Chagas

Laboratório de pesquisa em Doença de Chagas

- **Serviço oferecido:** Trata-se de um serviço especializado e individual para tratamento e acompanhamento farmacoterapêutico de pacientes com doença de Chagas, local físico Laboratório de Pesquisa em Doença de Chagas – LPDC, situado no Departamento de Análises Clínicas e Toxicológicas/UFC, fundado em 2005. O serviço tem como objetivo tratar os pacientes com doença de Chagas detectar, prevenir e resolver os problemas relacionados ao uso do medicamento. O acompanhamento farmacêutico dos pacientes tratados com benzonidazol representou um marco inicial no cuidado desses pacientes em relação a sua terapia medicamentosa buscando sempre a melhoria da qualidade de vida do paciente.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

site: [http:// www.lpdc.ufc.br/](http://www.lpdc.ufc.br/) e-mail: lpdcfarmaciaufc@gmail.com, telefone da instituição LPDC 3366-8265, folder distribuído nos municípios.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e dependentes, para a realização do serviço solicitado:

As consultas são realizadas nas terças e sextas-feiras, os mesmos dias de atendimento do ambulatório de cardiologia do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC). A maior demanda de pacientes do serviço vem do HUWC com prescrição de benzonidazol. O serviço limitou o atendimento para 5 pacientes por dia por questão de espaço e falta de um servidor da UFC, já que funciona por alunos de graduação e pós-graduação. A maioria dos pacientes é de zona rural dos municípios do Ceará e

trabalhamos com agendamento. Muitas vezes quebramos o protocolo de atendimento para não dispensar pacientes que chegam ao LPDC após viajarem a noite inteira para a consulta médica e farmacêutica. Hoje o serviço acompanha mais de 500 pacientes com doença de Chagas que fizeram o tratamento com benzonidazol.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

O serviço funciona somente com alunos de pós-graduação e graduação do curso de Farmácia sob a minha coordenação (professora Maria de Fátima Oliveira) limitamos a demanda para 5 pacientes por dia. O tempo de espera é de 1 hora.

b) Prazo para a realização do serviço:

O atendimento de primeira vez é mais demorado cerca de 1 hora e os demais atendimentos são de 30 minutos.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Infelizmente ainda não temos um serviço informatizado, esse sempre foi meu objetivo para acabar com arquivos guardados nos armários, já que o espaço é bastante pequeno para guardar os prontuários dos pacientes. Tentei implantar com verba de um projeto aprovado pela FUNCAP, mas a verba foi suficiente para implantar somente o site. No atendimento usam-se fichas: ficha de caracterização e seguimento do paciente, ficha sobre aderência e reações adversas, dispensação do medicamento e exames hematológicos e bioquímicos.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O LPDC dispõe de um espaço pequeno para a realização de um serviço de atenção farmacêutica adequado. Diante do aumento da demanda o serviço necessita de um espaço maior, melhor equipado para um atendimento mais confortável. O ideal era

uma sala de cuidados farmacêuticos com consultórios individualizados para não deixar os pacientes constrangidos ao ter que responder algo pessoal na frente de outros pacientes. Esse considero o maior desconforto apontado pela equipe.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

O tratamento etiológico para doença de Chagas é dispensado no primeiro encontro, tempo de tratamento no geral chega a 60 dias ou mais, dependendo do peso do paciente. O medicamento é o Benzonidazol, que é bastante tóxico o que exige um acompanhamento diferenciado durante o tratamento.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

O serviço atende somente pacientes com prescrição do benzonidazol.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placa na porta de entrada do laboratório de doença de Chagas e dias e horários de atendimentos.

Site, entrevistas na televisão, palestras e folder distribuído nos municípios.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Por telefone, Whatsapp, e-mail ou encaminhado pelo Hospital Universitário Walter Candídi e Hospital de Messejana.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações.

As reclamações são recebidas e respondidas por telefone ou whatsapp por alunos de graduação e pós-graduação nos dias de atendimento, diretamente no Laboratório de Pesquisa em Doença de Chagas-LPDC. Estudo sobre a satisfação e percepção do usuário do serviço foi realizado e alguns pacientes, os quais deram notas iguais ou menores que 7 em alguns parâmetros como o conforto do ambiente (4%); equipamentos em funcionamento (5%); privacidade no atendimento(4%). É interessante enfatizar que a estrutura física de um serviço de saúde é um fator importante na qualidade do serviço prestado, porém não é o único fator. Outro fator importante que implica também na qualidade dos cuidados em saúde é o cuidado

humanizado. Nosso serviço é um exemplo de cuidado humanizado em saúde indicado por 70% dos pacientes apesar de todas as suas limitações.

FACULDADE DE MEDICINA - FAMED

1) Serviço oferecido: Curso de Graduação em Medicina

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Fluxo padronizado, conforme orientações de ingresso para os cursos da UFC, disponível em (Pró-Reitoria de Graduação (ufc.br)

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Tempo mínimo para integralização: 12 semestres

Tempo máximo para integralização: 18 semestres

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8004 | 3366 8010

E-mail: coordenacaomedicina@ufc.br

Site: <http://www.medicina.ufc.br/>

4) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços coordenacaomedicina@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br.

As manifestações serão apuradas, encaminhadas as providências cabíveis e comunicadas ao usuário. Havendo sugestões, serão devolvidos procedimentos a serem incorporados ao fornecimento do serviço prestado, em conformidade com a pertinência e viabilidade para cada caso.

1) Serviço oferecido: Curso de Graduação em Fisioterapia

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Fluxo padronizado, conforme orientações de ingresso para os cursos da UFC, disponível em (Pró-Reitoria de Graduação (ufc.br)

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Tempo mínimo para integralização: 10 semestres

Tempo máximo para integralização: 15 semestres

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8632

E-mail: secfiso@ufc.br

Site: <http://www.fisioterapia.ufc.br>

4) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços secfiso@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br.

As manifestações serão apuradas, encaminhadas as providências cabíveis e comunicadas ao usuário. Havendo sugestões, serão devolvidos procedimentos a serem incorporados ao fornecimento do serviço prestado, em conformidade com a pertinência e viabilidade para cada caso.

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Ciências Médicas

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Ciências Médicas - <http://www.ppgcm.ufc.br/index.php/pt-br/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8208

E-mail: ppgcm@ufc.br / ppgcm.ufc@gmail.com

Site: www.ppgcm.ufc.br

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgcm@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br.

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Ciências Médico-Cirúrgicas

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Ciências Médico-cirúrgicas - <https://ppgcmc.ufc.br/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8063

Fax: (85) 3366.8208

E-mail: ppgc2010@gmail.com

Site: <https://ppgcmc.ufc.br/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgc2010@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Farmacologia

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Farmacologia - <https://ppgfarmacologia.ufc.br/pt/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8332

Fax: (85) 3366. 83333

E-mail: posgfarmacologia@gmail.com

Site: <https://www.ppgfarmacologia.ufc.br>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços posgfarmacologia@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Ciências Morfofuncionais

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Ciências Morfofuncionais -
- <http://www.pcmf.ufc.br>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8492

E-mail: pcmf@ufc.br / pcmf.ufc@gmail.com

Site: <https://pcmf.ufc.br/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços pcmf@ufc.br / pcmf.ufc@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Farmacologia – Mestrado Profissional

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Ciências Morfofuncionais -
- <http://www.farmacologiaclinica.ufc.br>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8033

E-mail: ppgfarmaprofissional@gmail.com

Site: <http://www.farmacologiaclinica.ufc.br>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgfarmaprofissional@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Microbiologia Médica

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Microbiologia Médica - - <http://www.ppgmicrobiologiamedica.ufc.br/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8303

E-mail: ppgmm@gmail.com

Site: <http://www.ppgmicrobiologiamedica.ufc.br/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgmm@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Patologia

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Patologia- www.ppgpatologia.ufc.br

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8304

E-mail: ppgpatol@ufc.br

Site: www.ppgpatologia.ufc.br

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgpatol@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente – www.mpsmc.ufc.br/pt

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8057

E-mail: mpsmc.ufc@gmail.com

Site: www.mpsmc.ufc.br/pt

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços mpsmc.ufc@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc.br

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Saúde Pública

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública – a <http://www.saudepublica.ufc.br/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8057

E-mail: ppgsp@ufc.br

Site: <http://www.saudepublica.ufc.br/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgsp@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para [ouvidoria@ufc](mailto:ouvidoria@ufc.br)

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Ciências Cardiovasculares

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Ciências Cardiovasculares – <https://poscardio.ufc.br/pt/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8822

E-mail: ppgcienciascardiovasculares@gmail.com

Site: <https://poscardio.ufc.br/pt/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgcienciascardiovasculares@gmail.com / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Fisioterapia e Funcionalidade

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Fisioterapia e Funcionalidade – www.ppgfisio.ufc.br

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8822

E-mail: ppgfisio@ufc.br

Site: www.ppgfisio.ufc.br

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços ppgfisio@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br. / em terceira instância para ouvidoria@ufc

1) Serviço oferecido: Curso de Pós-Graduação em Medicina Translacional

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de Edital de Seleção, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do Programa de Pós-Graduação em Medicina Translacional – <https://medicinatranslacional.ufc.br/pt/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme as diretrizes curriculares vigentes: Em média 2 anos (mestrado), 4 anos (doutorado)

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8346 / 3366.8033

E-mail: medicinatranslacional@ufc.br

Site: <https://medicinatranslacional.ufc.br/pt/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços medicinatranslacional@ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br / em terceira instância para ouvidoria@ufc

1) Serviço oferecido: Cursos ofertados pelo Núcleo de Tecnologias e Educação a Distância em Saúde (NUTEDS)

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O ingresso é realizado através de processo seletivo, divulgado em meio eletrônico. Informações no site do NUTEDS – <http://www.nuteds.ufc.br/>

3) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Conforme carga-horária especificada na oferta de cada curso

4) Mecanismos de comunicação com os usuários: A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail e contato telefônico em horário regular (08 às 12h e 13h às 16h).

Telefones: (85) 3366 8055 / 3366.8654

E-mail: nuteds.comunica@nuteds.ufc.br

Site: <http://www.nuteds.ufc.br/>

5) Locais para o usuário apresentar eventuais manifestação a respeito da prestação do serviço:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas via e-mail para os endereços nuteds.comunica@nuteds.ufc.br / em segunda instância para diretormedicina@ufc.br / em terceira instância para ouvidoria@ufc

PARQUE TECNOLÓGICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - PARTEC

1) Serviço oferecido: Disponibilização de Espaço Físico

Disponibilizar espaço físico em prédio compartilhado do PARTEC, dispendo de instalação elétrica, internet, ar condicionado compatível com área disponibilizada, e, onde for pertinente, mobiliário básico, além de limpeza e segurança de instalações;

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

a) Requisitos:

Participar de processo seletivo por meio de inscrição em Edital de Seleção publicado pelo PARTEC.

b) Forma e informações necessárias para acessar o serviço:

Acessar informações do Edital de Seleção em sítio eletrônico do PARTEC;

c) Documentos:

Os documentos necessários serão requeridos no Edital de Seleção publicado pelo PARTEC.

3) Etapas para o processamento do serviço

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Após atendimento a todos os requisitos descritos no Edital, o PARTEC divulgará, em sítio eletrônico, a lista das propostas dos usuários aprovados, que pleitearam o espaço físico, conforme cronograma proposto no certame. Além disso, será encaminhado e-mail para a notificação dos usuários participantes que foram aprovados; Após a seleção das propostas enviadas pelos usuários, conforme Edital, haverá o processo de assinatura de contrato no qual constará as condições para uso do espaço. Posteriormente a seleção, toda comunicação com os participantes ocorrerá via e-mail, mensagens instantâneas ou por contato telefônico, além do próprio sítio eletrônico do PARTEC, para consulta acerca das etapas.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) Tempo de espera para o atendimento:

De acordo com o prazo previsto em contrato, bem como nos respectivos editais de seleção obedecendo o cronograma.

b) Prazo para a realização do serviço:

De acordo com o prazo previsto em contrato.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Realizar contato telefônico ou protocolar solicitação por escrito na Diretoria do PARTEC.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Verificar com antecedência a funcionalidade de toda a estrutura física disponibilizada ao usuário antes da assinatura do contrato. Caso haja necessidade de adequação específica do espaço, será solicitado junto às unidades responsáveis pela infraestrutura a adaptação necessária.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com tratamento cortês, ter disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de etnia, gênero, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social;

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

De acordo com critérios previstos em Edital.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Atualmente todas as salas e andares do Condomínio de Empreendedorismo e Inovação e em específico, o Parque Tecnológico localizado no 3º andar, sala 8. Próx. ao Dep. Eng. de Alimentos possuem sinalização, podendo ser acrescentada outras sinalizações à medida que a ocupação dos espaços se adequarem aos objetivos dos programas executados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail, mensagens instantâneas, contato telefônico e por atendimento presencial em horário regular.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas por meio escrito e protocoladas diretamente na Diretoria do Parque Tecnológico ou realizadas via e-mail enviadas para o endereço parquetecnologico@ufc.br. Existindo reclamação, haverá apuração desta para serem elaboradas ações com finalidade de investigar e solucionar o problema. Havendo sugestões, serão desenvolvidos procedimentos a serem incorporados ao fornecimento do serviço prestado.

1) Serviço oferecido: Constituição Societária Empresarial Orientar o registro da SPIN-OFF na Receita Federal do Brasil, para constituição de seu CNPJ;

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisitos:

Cumprir com as obrigações e requisitos estabelecidos no contrato firmado entre as partes envolvidas.

b) Forma e informações necessárias para acessar o serviço:

Apresentar os documentos, relatórios e solicitações formais diretamente à Diretoria Executiva obedecendo a periodicidade estabelecida no instrumento contratual e no plano de trabalho estabelecido (quando houver).

c) Documentos:

Apresentar, a cada 2 (dois) meses, ou quando solicitado pelo PARTEC/UFC, relatórios técnicos relativos às atividades da Spin-off, contendo:

- Faturamento, contratação ou desligamento de pessoal e participação em editais;
- Descrição das dificuldades enfrentadas pela Spin-off, soluções encontradas e resultados;
- Planejamento das próximas fases, quando for o caso;
- Outras informações que a Diretoria Executiva considere pertinentes à evolução da Spin-off.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Compartilhamento, análise e acompanhamento do desempenho, conforme as metas estabelecidas e os critérios elencados previamente a partir dos dados recebidos à medida que o cumprimento dos prazos contidos no contrato e no respectivo Plano de Trabalho (quando houver) são cumpridos.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Conforme previsto no contrato.

b) Prazo para a realização do serviço:

Conforme previsto no contrato.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Realizar contato telefônico ou ainda por meio escrito e protocolado diretamente na Diretoria do PARTEC.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Manter durante toda a vigência do contrato as funcionalidades e serviços de toda a estrutura física disponibilizada aos usuários. Caso haja necessidade de manutenção/reparo elétrico, hidráulico ou de qualquer outra natureza no curso das atividades, será solicitado junto às unidades responsáveis os serviços necessários para a sua normalização.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com tratamento cortês, ter disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de etnia, gênero, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social;

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

De acordo com critérios previstos em Edital.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: Atualmente todas as salas e andares do Condomínio de Empreendedorismo e Inovação e em específico, o Parque Tecnológico, localizado no 3º andar, sala 8. Próximo ao Departamento de Engenharia de Alimentos possuem sinalização, podendo ser acrescentada outras sinalizações à medida que a ocupação dos espaços se adequarem aos objetivos dos programas executados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail, mensagens instantâneas, contato telefônico e por atendimento presencial em horário regular.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas por meio escrito e protocoladas diretamente na Diretoria do Parque Tecnológico ou realizadas via e-mail enviadas para o endereço parquetecnologico@ufc.br. Existindo reclamação, haverá apuração desta para serem elaboradas ações com finalidade de investigar e solucionar o problema. Havendo sugestões, serão desenvolvidos procedimentos a serem incorporados ao fornecimento do serviço prestado.

1) Serviço oferecido: Curso de Formação Empresarial

Apoiar o desenvolvimento e/ou aprimoramento nos aspectos tecnológicos e gerenciais com a oferta de cursos de formação empresarial aos participantes de empresas incubadas no PARTEC;

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisitos:

Participar e ter sido selecionada em processo seletivo por meio de inscrição em Edital de Seleção publicado pelo PARTEC e cumprir com as obrigações e requisitos estabelecidos no contrato firmado entre as partes envolvidas.

b) Forma e informações necessárias para acessar o serviço:

Ser comunicado previamente do Programa de Capacitação Empresarial com antecedência mínima prevista nas obrigações contratuais.

c) Documentos:

Quando necessário, poderão ser solicitados documentos adicionais dos participantes e do empreendimento para inscrição em evento ou curso de formação específico, salvo aqueles já disponibilizados previamente pelo PARTEC em seu Programa de Capacitação/Formação Empresarial.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O programa de formação será realizado e devidamente acompanhado por equipe de instrutores/formadores que se responsabilizarão pela sua execução obedecendo o plano didático e o cronograma estabelecido com antecedência.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço

a) Tempo de espera para o atendimento:

Dentro do prazo previsto em contrato e no plano de capacitação.

b) Prazo para a realização do serviço:

Dentro do prazo previsto em contrato e no plano de capacitação.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Realizar contato telefônico ou ainda por meio escrito e protocolado diretamente na Diretoria do PARTEC.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Com a finalidade de fornecer capacitação aos usuários aprovados em Edital de Seleção, a Diretoria Executiva do PARTEC, elabora Plano de Capacitação composto por cursos online e cursos presenciais. Esses são oferecidos aos usuários e contemplam as áreas de: empreendedorismo, gestão, constituição de empresa, investimentos, etc; Além disso, há a prestação de consultorias para constituição da empresa, elaboração de plano tecnológico, valoração da tecnologia e estudo de viabilidade técnica, econômica, comercial e do impacto ambiental e social (EVTECIAS). A capacitação é operacionalizada por uma instituição competente.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os integrantes da Secretaria Administrativa do PARTEC precisam agir com tratamento cortês, ter disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de etnia, gênero, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social;

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

De acordo com critérios previstos em Edital.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: Atualmente todas as salas e andares do Condomínio de Empreendedorismo e Inovação e em específico, o Parque Tecnológico, localizado no 3º andar, sala 8. Próximo ao Departamento de Engenharia de Alimentos possuem sinalização, podendo ser acrescentada outras sinalizações à medida que a ocupação dos espaços se adequarem aos objetivos dos programas executados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá via e-mail, mensagens instantâneas, contato telefônico e por atendimento presencial em horário regular.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

As sugestões e reclamações poderão ser formalizadas por meio escrito e protocoladas diretamente na Diretoria do Parque Tecnológico ou realizadas via e-mail enviadas para o endereço parquetecnologico@ufc.br. Existindo reclamação, haverá apuração desta para serem elaboradas ações com finalidade de investigar e solucionar o problema. Havendo sugestões, serão desenvolvidos procedimentos a serem incorporados ao fornecimento do serviço prestado.

CENTRAL ANALÍTICA

1) Serviço oferecido:

A Central Analítica da Universidade Federal do Ceará, Órgão Suplementar da UFC, tem por missão proporcionar, para usuários de diversas áreas do conhecimento, infraestrutura em técnicas analíticas e de microscopia, com o objetivo de viabilizar, aprimorar e promover pesquisas científicas e tecnológicas na UFC e outras instituições de pesquisa, com inserção em atividades de ensino em nível de

graduação e pósgraduação, extensão, prestação de serviços e desenvolvimento com o setor produtivo.

Os serviços disponibilizados incluem:

- Imagens e medidas com uso de Microscopia Eletrônica de Varredura (MEV);
- Faturamento Análise elementar utilizando EDS (microanálise de raios-X);
- Faturamento Imagens de fluorescência utilizando Microscopia Confocal;
- Faturamento Imagens utilizando Microscopia Raman;
- Faturamento Microscopia de Força Atômica;
- Faturamento Microscopia Óptica de Campo Próximo;
- Faturamento Preparo de amostras para Microscopia Eletrônica de Transmissão (MET);
- Faturamento Litografia de elétrons pelo Microscópio Eletrônico de Varredura;
- Faturamento Análises espectrométricas por espalhamento Raman;
- Faturamento Spin coatter.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para utilização dos serviços da Central Analítica é necessário o proponente ser profissional autônomo ou possuir vínculo permanente em Instituição Pública de Ensino ou Pesquisa ou estar vinculado como pós-doutorando oficialmente ou ser do quadro de empresas públicas. No caso de Instituições de Ensino ou Pesquisa Privadas e Pessoa Física, o cadastro será realizado mediante contratação de horas de análise, após autorização da Central Analítica. Quando necessário, a checagem de vínculo ocorrerá por meio de solicitação de documento de declaração de vínculo. Apenas usuários cadastrados na Central Analítica poderão realizar solicitações de análise. Sendo estas requisitadas EXCLUSIVAMENTE online, através do Sistema de Gerenciamento de Projetos e Análises da Central Analítica (SIGpro - <http://www.centralanalitica.ufc.br/sistema/>).

Todas as informações e orientações de utilização dos serviços se encontram disponíveis no site da Central Analítica, através do link (<http://www.centralanalitica.ufc.br/index.php/como-utilizar>). Demais informações e dúvidas podem ser enviadas para ensaios@centralanalitica.ufc.br.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Todos os procedimentos relacionados ao andamento de solicitações junto à Central Analítica são informados via e-mail ao usuário coordenador de projeto. Quando uma análise solicitada é agendada, tanto o coordenador de projeto como o responsável pela coleta dos dados são notificados via e-mail.

Todos os agendamentos para os atendimentos de serviço podem ser consultados na agenda dos equipamentos da Central Analítica, que encontra-se disponível no link <http://www.centralanalitica.ufc.br/index.php/agenda>. Demais informações e dúvidas devem ser encaminhadas para ensaios@centralanalitica.ufc.br.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

O tempo de resposta às solicitações de atendimento é de 3 a 5 dias úteis.

b) Prazo para a realização do serviço:

A realização dos serviços de análise depende da disponibilidade de data na agenda do equipamento solicitado, podendo variar de 2 a 8 semanas. Situações clemenciais e bem justificadas podem ser atendidas com maior rapidez na agenda de pesquisa e de manutenção do Laboratório conforme estabelecido nas normas e regimento da Central Analítica.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Estando o SIGPRO fora do ar, todos os atendimentos, dúvidas e agendamentos passarão a ser realizados via e-mail, com os agendamentos sendo registrados na Agenda Google da conta ensaios@centralanalitica.ufc.br.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

A limpeza e conservação das instalações e equipamentos é realizada diariamente.

A unidade oferece condições de atendimento, acessibilidade e conforto ao usuário, podendo, se necessário, realizar atendimento remoto.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Ao usuário é oferecido suporte necessário para o preparo da amostra a ser analisada, com este participando da análise de forma presencial ou remota, além de suporte pós análise (arquivamento e reanálises de dados, dúvidas frequentes).

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Como todos os atendimentos são previamente agendados, apenas casos justificados podem ter atendimento prioritário sem causar prejuízo aos agendamentos já realizados.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As instalações da Central Analítica são devidamente sinalizadas, com placas indicativas nas entradas. As instalações internas indicam as atividades realizadas e equipamentos em cada uma das salas.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Aos usuários são disponibilizadas duas contas de e-mail para contato (ensaios@centralanalitica.ufc.br; coordenacao@centralanalitica.ufc.br) e telefone ((85) 3366-9915).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Ao fim de cada atendimento é enviado ao e-mail cadastrado do usuário o FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO, de preenchimento online. Neste formulário o usuário poderá avaliar, indicar sugestões e fazer críticas ao atendimento realizado. Os formulários respondidos são enviados diretamente à coordenação da Central Analítica.

SECRETARIA DE ACESSIBILIDADE - UFC INCLUI

1) Serviço oferecido:

Tradução e Interpretação do par linguístico Libras/Português para estudantes e servidores com matrícula ativa na Universidade

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Requisito: atendimento voltado a estudantes e servidores com matrícula ativa na Universidade; Documentos: Solicitação a ser preenchida via formulário eletrônico.

3) Etapas para processamento do serviço:

- 1- Solicitação do serviço via SEI com 20 dias de antecedência do início da demanda;
- 2- Recebimento de confirmação.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

N/A (até a data da demanda)

b) Prazo para a realização do serviço:

no dia e horário solicitados;

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Importante destacar que é o demandante quem indica a forma de prestação do serviço. O serviço é prestado presencialmente quando a atividade (aula, evento) é presencial, devendo o servidor prestador do serviço (Tradutor Intérprete de Libras) comparecer no local agendado. Quando se tratar de evento virtual, o servidor acessa a plataforma digital indicada pelo demandante.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Necessário reservar espaço físico destinado ao servidor Tradutor Intérprete, de modo que seja permitida a plena visualização de seus movimentos pelo surdo.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

De acordo com o Código de Conduta e Ética da FREBRAPILS: Os surdos deverão ser atendidos sem distinção de raça, cor, etnia, gênero, religião, idade, deficiência,

orientação sexual ou qualquer outra condição. A confidencialidade é garantida como condição essencial para proteger todos os envolvidos no trabalho de tradução e/ou interpretação, salvo quando interpelado judicialmente à quebra de confidencialidade, informando esta obrigação ao Solicitante e ao Beneficiário.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Tendo em vista que todos os usuários destinatários do serviço são PCD, considera-se a ordem de chegada de cada solicitação de demanda.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação com o solicitante se dará por meio de Ofício via SEI, e-mail e contato telefônico através do número informado pelo demandante.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:
E-mail para a Divisão responsável ou Diretoria da unidade, Ofício via SEI ou Ouvidoria da UFC;

1) Serviço oferecido

Edição de material didático acessível.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

a) Requisito:

atendimento voltado a estudantes e servidores com matrícula ativa na Universidade;

b) Documentos:

Os materiais a serem editados deverão ser entregues, após preenchimento obrigatório do formulário eletrônico, preferencialmente anexos ao próprio formulário ou; pessoalmente pelo interessado na Divisão de Produção de Material Acessível da Secretaria de Acessibilidade UFC Inluc ou, ainda; por meio de ofício via SEI.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) As solicitações devem ter antecedência mínima para entrega de:

- Texto pequeno (até 50 páginas/slides): mínimo de 10 (dez) dias de antecedência;
- Texto médio (de 51 até 100 páginas/slides): mínimo de 20 (vinte) dias de antecedência;
- Texto grande (acima de 100 páginas/slides): mínimo de 30 (trinte) dias de antecedência.

b) Entrega:

O material solicitado será enviado por e-mail para a pessoa com deficiência visual. Para os interessados com deficiência auditiva, o material acessível em Libras será disponibilizado via liberação de acesso, através de login e senha, em portal da DPMA na rede mundial de computadores.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

- Texto pequeno (até 50 páginas/slides): 10 (dez) dias;
- Texto médio (de 51 até 100 páginas/slides): 20 (vinte) dias;
- Texto grande (acima de 100 páginas/slides): 30 (trinte) dias.

5) Forma de prestação do serviço:

No ato da entrega será realizada uma análise do material solicitado. Nos casos de textos com muitas tabelas, imagens, gráficos ou xerox com pouca qualidade de impressão, poderá haver um prazo maior para a entrega do material, em decorrência de sua complexidade. Tendo em vista que todos os usuários destinatários do serviço são PCD, considera-se a ordem de chegada de cada solicitação de demanda.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação com o solicitante se dará por meio de Ofício via SEI, e-mail e contato telefônico através do número informado pelo demandante.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: E-mail para a Divisão responsável ou Diretoria da unidade, Ofício via SEI ou Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido:

Acompanhamento pedagógico ao estudante com deficiência.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisito:

atendimento voltado a estudantes e servidores com matrícula ativa na Universidade;

b) Documentos:

Solicitação via Ofício no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) informando o tipo de deficiência e curso em que o estudante está matriculado.

3) Etapas para processamento do serviço

1- Solicitação do serviço via SEI pela coordenação do curso;

2- Agendamento de reunião com a coordenação do curso e docentes que ministram disciplinas na grade curricular do estudante;

3- Agendamento de reunião com o estudante PCD.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

até 5 (cinco) dias úteis;

b) Prazo para a realização do serviço:

no dia e horário solicitados;

5) Forma de prestação do serviço:

Caso não seja possível acessar o sistema informatizado, o usuário poderá comparecer para atendimento presencial no setor. Tendo em vista que todos os usuários destinatários do serviço são PCD, considera-se a ordem de chegada de cada solicitação de demanda.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação com o solicitante se dará por meio de Ofício via SEI, e-mail e contato telefônico através do número informado pelo demandante.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: E-mail para a Divisão responsável ou Diretoria da unidade, Ofício via SEI ou Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido

Promover a Tecnologia Assistiva aos estudantes e servidores PCD.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisito:

atendimento voltado a estudantes e servidores com matrícula ativa na Universidade;

Documentos: b) Solicitação:

a ser enviada por meio de endereço eletrônico a Divisão de Tecnologias Assistivas.

3) Etapas para processamento do serviço:

1- Solicitação de atendimento via e-mail;

2- Agendamento de data e horário.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

até 1 (um) dia útil para retornarmos e-mail agendando o serviço;

b) Prazo para a realização do serviço:

no dia e horário agendados;

5) Forma de prestação do serviço:

O serviço é prestado presencialmente no setor ou de forma online, a critério do demandante. Tendo em vista que todos os usuários destinatários do serviço são PCD, considera-se a ordem de chegada de cada solicitação de demanda.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação com o solicitante se dará por meio de e-mail e contato telefônico através do número informado pelo demandante.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

E-mail para a Divisão responsável ou Diretoria da unidade, Ofício via SEI ou Ouvidoria da UFC.

CENTRO DE HUMANIDADES

O Centro de Humanidades é uma Unidade Acadêmica vinculada à Universidade Federal do Ceará. Possui como finalidade superintender e coordenar atividades acadêmicas e administrativas, a que se vinculam as unidades departamentais com seus núcleos e laboratórios, e suas coordenações de cursos de graduação e pós-graduação, com respectivas atividades de pesquisa e de extensão. O CH oferece quinze cursos de Graduação, onze programas de Pós-Graduação Stricto Sensu (Mestrado e Doutorado) e uma Especialização Lato Sensu, além de diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão coordenadas pelos profissionais docentes e técnico-administrativos.

1) Serviço oferecido:

Curso de idiomas das Casas de Cultura Estrangeira

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A Casa de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará oferece cursos dos seguintes idiomas: Inglês, Francês, Espanhol, Português, Italiano, Alemão e Esperanto. O processo de seleção para admissão nas Casas de Cultura Estrangeira é feito por meio de: Teste de Admissão: Destinado a quem deseja iniciar o estudo de uma língua estrangeira. Permite o ingresso no Semestre I dos Cursos Básicos. Consiste de prova de Conhecimentos Gerais e Português. É realizado duas vezes por ano pela Coordenadoria de Concursos (CCV). O candidato poderá inscrever-se para o Semestre I para apenas uma única Casa de Cultura e para uma única turma/horário. Teste de Nível: Destinado aos alunos que possuem algum conhecimento da língua estrangeira que desejam estudar. O ingresso é feito nos semestres intermediários dos Cursos Básicos.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

As inscrições para participar do processo seletivo das Casas de Cultura são feitas exclusivamente pela internet, por meio do site da Coordenadoria de Concursos da UFC (CCV), www.ccv.ufc.br, onde também estão disponíveis os editais para cada seleção. A exigência mínima para a matrícula nos cursos, caso o candidato seja aprovado, é ter concluído o ensino fundamental. Tem direito à isenção da taxa de inscrição o candidato que comprovar inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, amparado pelo Decreto nº 6.135/2007, por meio da indicação do Número de Identificação Social - NIS. Conforme data e local definido no edital e no site da CCV, o candidato fará uma prova com duração de 3 horas, realizada na apenas no município de FortalezaCE. A Seleção constará de três provas em nível de Ensino Fundamental: Língua Portuguesa I: Compreensão de textos; Língua Portuguesa II: Gramática e Conhecimentos Gerais, perfazendo um total de 60 (sessenta) pontos. As questões serão do modelo de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas (A, B, C, D e E) cada, das quais somente uma é verdadeira, e abordarão o conteúdo programático previsto no Edital. O resultado final do processo seletivo é divulgado no site da CCV. A classificação dos candidatos é definida pela nota das 3 provas. Após essa fase, o aprovado deverá realizar a matrícula na casa de cultura correspondente.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O processo seletivo para as Casas de Cultura Estrangeira ocorre duas vezes ao ano e são regidos por um Edital disponível no site da CCV.

b) Prazo para a realização do serviço:

Os cursos têm carga horária de 420 horas/aula distribuídas em 7(sete) semestres de 60 horas/aula, à exceção dos ofertados pela Casa de Cultura Portuguesa que ocorrem em quatro semestres.

5) Forma de prestação do serviço:

Os cursos de idiomas oferecidos pelas Casas de Cultura Estrangeira visam habilitar o aluno a comunicar-se de forma oral e escrita em idioma estrangeiro, seguindo o Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (CEFR), padrão internacional utilizado para descrever habilidades linguísticas.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Atendimento presencial e telefônico

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Os espaços da Casa de Cultura possuem um cronograma de limpeza e conservação de equipamentos e dispõe de rampas de acesso.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Com a dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais, conforme Código de Ética do Servidor Público Federal.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Conforme edital vigente no momento, os candidatos poderão ter atendimento especial na realização das provas durante processo seletivo, respeitando as condições exigidas no certame.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Os espaços físicos possuem sinalização com orientações para o usuário

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Atendimento presencial no local, e-mail e contato telefônico. No caso de alunos matriculados, acrescenta-se o Sistema da UFC SIGAA. Cada Casa de Cultura possui seus respectivos contatos telefônicos e de e-mail disponíveis em www.casasdeculturaestrangeira.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: Atendimento presencial no local, e-mail e contato telefônico. No caso de alunos matriculados, acrescenta-se o Sistema da UFC SIGAA. Cada Casa de Cultura possui seus respectivos contatos telefônicos e de e-mail disponíveis em www.casasdeculturaestrangeira.ufc.br.

*Observação: essas informações são referentes ao modelo padrão de prestação do serviço. Com a pandemia, eventuais alterações estão sendo realizadas.

1) Serviço oferecido: Clínica-Escola de Psicologia

A Clínica-Escola de Psicologia presta atendimentos psicológicos à comunidade nas modalidades individuais e grupais, a crianças, adolescentes, adultos e idosos. A Clínica-Escola de Psicologia da Universidade Federal do Ceará (UFC) existe por força da lei nº 4.119 de 27 de agosto de 1962 (Cap. IV, art. 16) que dispõe: “as faculdades que mantiverem cursos de psicologia deverão organizar Serviços Clínicos e de aplicação à educação e ao trabalho orientado e dirigido pelo conselho dos professores do curso, abertos ao público, gratuitos ou remunerados”. Trata-se de uma subunidade acadêmica vinculada ao Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Ceará que visa à promoção das práticas clínicas em psicologia articulando ensino, pesquisa e extensão, tendo como prioridade os estágios curriculares supervisionados.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: Atualmente, a Clínica-Escola de Psicologia oferece o plantão psicológico, modalidade clínica reconhecida pelo Conselho Federal de Psicologia e tem como finalidade principal realizar o pronto atendimento às pessoas que apresentam algum tipo de problema psíquico. Devido à pandemia, os atendimentos estão ocorrendo em modo virtual e voltado para o público maior de 16 anos de idade.

3) Etapas para processamento do serviço:

Atualmente, o ingresso é por meio do plantão psicológico virtual, com atendimento às terças e sextas. Para agendar o atendimento, o usuário deverá inscrever-se em formulário eletrônico disponível nas redes sociais do Laboratório de Estudos em Psicoterapia, Fenomenologia e Sociedade – Lapfes <https://www.facebook.com/lapfesufc/> e <https://www.instagram.com/lapfes>. As inscrições são feitas exclusivamente por preenchimento dos formulários online. Para o turno da manhã, o formulário deve ser enviado até às 7h, para o turno da manhã e às 10h para o turno da tarde. Após o preenchimento do formulário referente ao turno escolhido para o atendimento, o usuário receberá uma cópia de das respostas no e-mail cadastrado. O recebimento do e-mail já se configura como uma confirmação do

atendimento. Após isso, o próximo contato do usuário com a equipe do serviço será realizada no turno escolhido. Tal contato já será realizado pelo psicólogo responsável por dar início ao atendimento. Dessa forma, é preciso estar atento durante todo o turno no qual foi requerido o atendimento, uma vez que este poderá se dar a qualquer momento da manhã ou da tarde selecionada. ☐☐

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

No plantão, os usuários têm direito a até 5 atendimentos e, caso seja necessário, são encaminhados à psicoterapia com algum estagiário do curso de psicologia. Caso possuam alguma dúvida, podem escrever para clinicadepsicologia@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Caso se inscrevam no plantão, são atendidos no mesmo dia, sem espera, com hora marcada.

b) Prazo para a realização do serviço:

O atendimento é realizado no dia da inscrição (terças ou sextas-feiras)

5) Forma de prestação do serviço:

O atendimento ao usuário do serviço é realizado por chamada de vídeo ou áudio pela plataforma Google Meet ou pelo Whatsapp.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Será necessário reagendar o serviço

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Quando o atendimento é presencial, o que não ocorre no momento devido à pandemia, é realizado nas instalações físicas da Clínica-Escola de Psicologia, que oferece essas condições, apesar de não dispor de elevador (neste caso, é oferecido atendimento em sala do térreo).

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os atendimentos seguem a conduta indicada no código de ética da psicologia e são supervisionados por professores da instituição.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Aqueles que se encontrem em maior urgência identificada no plantão psicológico.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

A Clínica ainda não possui sinalização.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Redes sociais do Laboratório de Estudos em Psicoterapia, Fenomenologia e Sociedade – Lapfes <https://www.facebook.com/lapfesufc/> e <https://www.instagram.com/lapfes> e e-mail clinicadepsicologia@ufc.br

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Através do e-mail: clinicadepsicologia@ufc.br

MEMORIAL DA UFC

1) Serviço oferecido:

Atendimento ao pesquisador (comunidade acadêmica e sociedade em geral).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Envio de um formulário de pesquisa eletrônico no qual são solicitadas as seguintes informações: Nome do solicitante; Instituição ao qual o solicitante é vinculado (se houver algum vínculo); Ocupação, Endereço físico, Telefone, E-mail; Assunto (o tema da informação que o solicitante está requisitando); Finalidade da solicitação; Descrição (a informação propriamente dita que o solicitante está requisitando).

Dessas informações requeridas no formulário, são obrigatórias: Nome, Ocupação, Endereço, Telefone, E-mail, Assunto, Finalidade e Descrição, pois são necessárias tanto para o atendimento da solicitação quanto para a avaliação do sistema de atendimento pelo Memorial. Nesse mesmo formulário o solicitante também pode agendar visitas aos acervos do Memorial da UFC, com marcação de data e horário.

3) Etapas para processamento do serviço.

Nos dois serviços (solicitação de informação e agendamento de visita aos acervos), a primeira etapa inicia com o preenchimento do formulário de pesquisa especificado acima e envio para o Memorial.

3.1) Solicitação de informação:

Após o envio do formulário, o usuário deve esperar uma resposta do Memorial, confirmando o recebimento da solicitação e estimando um prazo para a obtenção da informação.

3.2) Agendamento de visita aos acervos do Memorial da UFC:

Após o envio do formulário com o agendamento da visita, o Memorial irá confirmar o agendamento por e-mail. Nesse mesmo e-mail de resposta o Memorial irá indicar a documentação em que o solicitante poderá encontrar a informação requerida, assim como poderá sugerir outros acervos e lugares de memória institucional na UFC onde o usuário poderá continuar sua pesquisa.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

O e-mail de resposta deve ser enviado até uma semana após o envio do formulário.

O prazo para o atendimento da solicitação de informação varia, a depender das especificidades do pedido, das condições de acesso e preservação dos acervos necessários à pesquisa e dos procedimentos necessários de digitalização dos documentos.

No caso da visita aos acervos do Memorial, a data e o horário informados pelo pesquisador serão acatados a depender do horário de funcionamento do setor, sua agenda interna de atividades e o agendamento prévio de pesquisas de outros usuários.

5) Forma de prestação do serviço

Caso o usuário não tenha acesso à internet, poderá fazer a solicitação de informação e o agendamento da visita por telefone ou presencialmente, nos horários de funcionamento do setor (das 8h às 12h e das 13 às 17h, de segunda a sexta-feira). Neste caso, as informações solicitadas poderão ser entregues digitalizadas no próprio Memorial, por meio de mídia móvel ou podem ser disponibilizadas cópias físicas.

O agendamento de visitas aos acervos do Memorial terá prioridade por ordem de preenchimento do formulário de pesquisa. O acesso à documentação deverá ser feito exclusivamente nas salas reservadas para pesquisa, onde o pesquisador poderá portar lápis, papel para anotação, borracha, celular ou máquina fotográfica, não sendo permitido objetos que possam comprometer a segurança do acervo e as atividades do setor, como: alimentos e bebidas; guarda-chuvas, capas e semelhantes; canetas, líquidos corretores, cortadores de papel, grampeadores, tesouras e semelhantes; bolsas, pastas, embrulhos, sacolas e semelhantes; agendas, livros, revistas e encadernações no geral, assim como fotografias, mapas, gravuras, desenhos e semelhantes; copiadoras portáteis (scanners).

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

A comunicação com os usuários deverá ser feita prioritariamente por e-mail. Em casos especiais, poderá se dar por meio de telefone ou presencialmente.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

Qualquer sugestão, reclamação ou manifestação quanto a serviços prestados pelo Memorial poderá ser feita por e-mail para o Memorial, por telefone ou presencialmente.

1) Serviço oferecido:

Visitas Orientadas à Reitoria.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Solicitação através de telefone, e-mail ou pessoalmente.

3) Etapas para processamento do serviço.

O procedimento é realizado em duas etapas:

3.1) Solicitação da visita: Ocorre através do telefone, e-mail ou pessoalmente.

3.2) Agendamento da visita: Realizado a partir da disponibilidade do espaço físico e do solicitante.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

O prazo para o atendimento da visita guiada varia, a depender da disponibilidade do espaço e do solicitante.

5) Forma de prestação do serviço

Caso o usuário não tenha acesso à internet, poderá fazer a solicitação da visita orientada através do telefone ou presencialmente, nos horários de funcionamento do setor (8 às 12h e 13 às 17h, de segunda à sexta-feira). O acesso às dependências da Reitoria da UFC ocorre nos horários de funcionamento do prédio (das 8h às 12h e das 13 às 17h, de segunda a sexta-feira). O solicitante é orientado quanto às exigências da Instituição, que envolvem: não ter acesso às dependências da Reitoria usando bermudas ou shorts, e não ser permitido o registro fotográfico dos setores, sendo resguardado o direito de imagem.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

A comunicação com os usuários deverá ser feita prioritariamente por e-mail. Em casos especiais, poderá se dar por meio de telefone ou presencialmente.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

Qualquer sugestão, reclamação ou manifestação quanto a serviços prestados pelo Memorial poderá ser feita por e-mail para o Memorial, por telefone ou presencialmente.

PRÓ-REITORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – PROINTER

1) Serviço oferecido: Certificação de Tradução

O serviço consiste em certificar documentos oficiais da UFC, que foram previamente traduzidos pelos solicitantes. Caso sejam necessários ajustes, a equipe de tradução fará as devidas correções no documento traduzido. Ao final, o solicitante recebe o documento certificado pela equipe da PROINTER.

O serviço deve ser solicitado de maneira explícita pelo demandante.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é disponibilizado por meio do sistema SIGAA, onde o solicitante deve fazer o upload do documento original em português e o documento traduzido, por conta própria, o qual será certificado e que deve estar em formato editável.

No site da PROINTER são disponibilizados modelos dos documentos, para serem utilizados.

3) Etapas para processamento do serviço:

A comunicação sobre o andamento do processo ocorrerá através do próprio SIGAA. Logo, você deverá estar atento à ferramenta de chat do sistema até a conclusão do serviço. Também serão enviadas todas as notificações sobre alterações ao status de sua solicitação através do seu e-mail cadastrado no SIGAA.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

O prazo para início do atendimento é de aproximadamente 01 dia útil. O processo de verificação será concluído em até 07 dias úteis, salvo em períodos de grande volume de demanda ou caso a solicitação consista em documentos mais extensos. Em tais situações, o prazo para a realização do serviço será informado pela equipe de tradução após a análise do material.

5) Forma de prestação do serviço:

Em caso de indisponibilidade do sistema, o serviço é realizado através de solicitação por e-mail. O serviço é disponibilizado para docentes, alunos e ex-alunos de Graduação e Pós-Graduação da UFC. Em casos de discentes ou docentes necessitando de documentações com finalidade de mobilidade, à essas solicitações é dada prioridade no atendimento.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre através do próprio SIGAA e em alguns casos, por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

1) Serviço oferecido: Revisão textual de artigos científicos em língua inglesa

Alinhado às metas de internacionalização da UFC sob a direção do programa Idiomas sem Fronteiras (IsF), o Laboratório de Edição, Tradução e Revisão de Textos Acadêmicos (LETRARE) atua como facilitador na elaboração de manuscritos em língua inglesa, com o objetivo de contribuir para o aumento de publicações da Universidade em periódicos internacionais de alto impacto.

A plataforma online do laboratório, desenvolvida em parceria com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG), permite que os docentes da UFC submetam seus artigos científicos em língua inglesa a fim de usufruir do serviço de revisão textual.

As revisões são realizadas por bolsistas dos cursos de Letras (Inglês e Português-Inglês), sob a supervisão da Coordenação Pedagógica do IsF. A equipe de revisores realiza somente a revisão textual de trabalhos já redigidos em língua inglesa. Isto é, não são traduzidos textos de qualquer natureza. O serviço deve ser solicitado de maneira explícita pelo demandante.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O Manuscrito a ser revisado deve estar em língua inglesa. É necessário fazer o upload do artigo em nosso sistema, em formato .doc ou .odt. Os artigos submetidos deverão observar condições mínimas de coerência, adequação formal de vocabulário e gramática, sem que tenham sido elaborados, por exemplo, somente através de ferramentas de tradução automática. Trabalhos cuja revisão seja considerada inviável não serão aceitos pelo laboratório.

3) Etapas para processamento do serviço:

O andamento de cada solicitação de revisão deverá ser acompanhado através da própria plataforma.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

Cada manuscrito, dadas suas características próprias, tem um prazo de conclusão diferente. Para checar o prazo referente à solicitação, deve-se entrar em contato com a equipe do LETRARE.

5) Forma de prestação do serviço:

Em caso de indisponibilidade do sistema, o serviço ficará temporariamente suspenso. O serviço é disponibilizado para docentes da UFC.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre através de contato por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

1) Serviço oferecido: Complemento de dados para emissão automática de documentos traduzidos. Por meio de seu acesso ao SIGAA, um usuário discente pode emitir alguns documentos em inglês de forma independente, automática, e com verificação eletrônica de autenticidade. Se houver alguma pendência para a emissão do documento, o sistema lhe exibirá uma mensagem informando os dados que ainda não estão cadastrados, e a equipe de tradutores também será automaticamente notificada para que a ocorrência seja resolvida.

Uma vez que as informações estejam cadastradas, o solicitante receberá uma notificação por e-mail informando que o documento já pode ser emitido. O serviço é solicitado de maneira implícita pelo demandante, a partir de uma verificação automática de pendência de informação, no momento em que o usuário tenta realizar a emissão de um documento traduzido.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Não há requisitos para esse serviço.

3) Etapas para processamento do serviço:

A comunicação sobre o andamento do processo ocorrerá através do próprio SIGAA. Logo, você deverá estar atento à ferramenta de chat do sistema até a conclusão do serviço. Também serão enviadas todas as notificações sobre alterações ao status de sua solicitação através do seu e-mail cadastrado no SIGAA.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

O prazo para início do atendimento é de aproximadamente 01 dia útil. O prazo para finalização do atendimento é de aproximadamente 01 dia útil

5) Forma de prestação do serviço:

Em caso de indisponibilidade do sistema, o serviço ficará temporariamente suspenso, pois o próprio documento do qual depende a informação, também estará indisponível. O serviço é disponibilizado para alunos e ex-alunos de Graduação e Pós-Graduação da UFC.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre através do próprio SIGAA e em alguns casos, por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

1) Serviço oferecido: Solicitação de celebração de convênio com instituição internacional

A PROINTER, através da Coordenadoria de Convênios Internacionais, disponibiliza um serviço para iniciar a tramitação para celebração de convênios entre a UFC e instituições localizadas em outros países.

Através do sistema SIGAA, o docente pode registrar uma solicitação para a celebração de um convênio, fazendo o envio de toda a documentação necessária. A equipe da PROINTER recebe a solicitação e inicia todo procedimento necessário para iniciar a tramitação. Ao final da tramitação, o solicitante é informado sobre a conclusão do trâmite e que o convênio foi celebrado.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O solicitante deve encaminhar os documentos necessários, devidamente preenchidos, de acordo com o tipo de convênio que se deseja celebrar.

3) Etapas para processamento do serviço:

A comunicação sobre o andamento do processo ocorrerá através do próprio SIGAA. Logo, você deverá estar atento à ferramenta de chat do sistema até a conclusão do serviço. Também serão enviadas todas as notificações sobre alterações ao status de sua solicitação através do seu e-mail cadastrado no SIGAA.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

O início do atendimento é realizado em até 05 dias úteis. Não há um prazo estabelecido para a conclusão do serviço, pois após iniciado o trâmite da solicitação, a documentação passa por outros setores da instituição, antes de ser enviada à outra instituição. Somente quando a documentação retorna à UFC, que o trâmite é concluído.

5) Forma de prestação do serviço:

Em caso de indisponibilidade do sistema, o serviço é realizado através de solicitação por e-mail.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre através do próprio SIGAA e também por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

1) Serviço oferecido: Solicitação de informação sobre tramitação de solicitação de convênio

A PROINTER, através da Coordenadoria de Convênios Internacionais, disponibiliza um serviço para consultar a tramitação de solicitações de celebração de convênios entre a UFC e instituições localizadas em outros países. Além de permitir a consulta de informações de convênios existentes. Através do próprio sistema SIGAA, o interessado pode realizar uma busca pelas informações desejadas, porém com um nível reduzido de detalhes.

Em caso de necessidade de informações mais precisas quanto à tramitação, a equipe da PROINTER realiza uma consulta mais precisa sobre a tramitação atual da referida solicitação.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Não há requisitos formais para a solicitação da informação.

3) Etapas para processamento do serviço:

A comunicação sobre o andamento do processo ocorrerá através do próprio SIGAA. Logo, você deverá estar atento à ferramenta de chat do sistema até a conclusão do serviço. Também serão enviadas todas as notificações sobre alterações ao status de sua solicitação através do seu e-mail cadastrado no SIGAA.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

O início do atendimento é realizado em até 05 dias úteis. O prazo para a conclusão do atendimento do pedido de informações pode variar de acordo com o andamento ou a localização da documentação no momento da solicitação, não havendo assim uma definição. Caso a documentação esteja na instituição estrangeira, esse prazo pode ser ainda mais longo.

5) Forma de prestação do serviço:

Em caso de indisponibilidade do sistema, o serviço é realizado através de solicitação por e-mail.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre através do próprio SIGAA e também por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

1) Serviço oferecido: Inscrição de discentes PEC-G para a bolsa Mérito do MRE

Semestralmente, o Ministério das Relações Exteriores (MRE) divulga o edital de convocação de candidaturas dos alunos PEC-G para o recebimento de Bolsa Mérito. A PROINTER então, faz a divulgação da oportunidade de bolsas, junto aos discentes do programa PEC-G.

A equipe da PROINTER recebe as inscrições dos discentes que desejam se candidatar, a partir da disponibilização de um formulário de inscrições, o qual é preenchido e enviado por e-mail. A partir das inscrições recebidas, a PROINTER faz uma pré-seleção, para selecionar os discentes que se enquadram de fato nos requisitos para a bolsa. Por fim, a PROINTER envia as inscrições dos discentes para o MRE. Pois a inscrição não pode ser feita diretamente pelos discentes.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O discente para se candidatar deve ser vinculado ao programa PEC-G, deve cumprir os requisitos acadêmicos estabelecidos no edital e enviar os formulários preenchidos segundo orientação da PROINTER.

3) Etapas para processamento do serviço:

A comunicação para informações sobre o andamento da solicitação é realizada por e-mail.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

O início do atendimento é realizado em até 05 dias úteis. O prazo para a finalização da demanda é o prazo final do edital, que representa o prazo máximo para envio das inscrições ao MRE.

5) Forma de prestação do serviço:

A solicitação de inscrição e envio da documentação exigida, é realizada pelo discente, por e-mail. O público alvo desse serviço são discentes estrangeiros pertencentes ao programa PEC-G.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre pelo site e também por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

1) Serviço oferecido: Emissão de declarações para discentes estrangeiros recém-chegados

Dentre as declarações disponibilizadas para discentes estrangeiros recém-chegados à UFC, estão a declaração de vínculo para ser apresentada à polícia federal, declaração de vínculo para permitir o uso do restaurante universitário, carta de apresentação para abertura de conta em banco, entre outras. As declarações devem ser solicitadas de maneira explícita pelos discentes interessados.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O discente, ao solicitar uma declaração específica, deve apresentar documentação comprobatória necessária para a emissão da declaração.

3) Etapas para processamento do serviço:

A comunicação para informações sobre o andamento da solicitação é realizada por e-mail ou presencialmente.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

O prazo para início do atendimento é realizado em até 05 dias úteis. O prazo para conclusão do atendimento é de aproximadamente até 05 dias úteis.

5) Forma de prestação do serviço:

A solicitação pode ser realizada por e-mail ou presencialmente. O público alvo desse serviço são discentes estrangeiros recém-chegados à UFC.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação entre a equipe e os solicitantes ocorre por e-mail.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

A PROINTER disponibiliza uma pesquisa de satisfação que contempla todos os serviços prestados. Além disso, manifestações podem ser feitas por e-mail ou WhatsApp desta Pró-Reitoria.

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS – PRAE

1) Serviço oferecido: Bolsa de Iniciação Acadêmica - BIA.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A Bolsa de Iniciação Acadêmica objetiva propiciar aos estudantes de cursos presenciais de graduação, em situação de vulnerabilidade socioeconômica comprovada, preferencialmente os de semestres iniciais na Universidade, os meios para sua iniciação ao ambiente e às atividades universitárias de modo a garantir a sua permanência e desempenho acadêmico satisfatório. O benefício é concedido por meio de Edital, acessado no sítio institucional: www.prae.ufc.br e a divulgação é feita nas redes sociais, sítios institucionais, além de haver a realização de *lives* no *google meet* para dirimir dúvidas.

Os bolsistas selecionados para o Programa de Iniciação Acadêmica são distribuídos em três linhas de atuação:

I - Acolhida ao Recém-Ingresso: tem como público-alvo estudantes matriculados do primeiro ano de graduação, que deverão cumprir 12 horas semanais a serem utilizadas para estudos individuais das disciplinas matriculadas no semestre; participação em eventos, cursos, palestras que contribuam para o seu desenvolvimento; e em atividades mensais promovidas pela equipe técnica da PRAE e dos Campi do Interior e por atores da linha de atuação UFC Integra;

II - UFC Integra: tem como público-alvo estudantes matriculados a partir do segundo semestre de seu curso de graduação, que deverão cumprir 12 horas semanais, em projetos que prestarão serviços universitários à comunidade acadêmica, e ainda, atividades de ensino, pesquisa, extensão e apoio à gestão da assistência estudantil.

III - Inter Pró-Reitorias: tem como público-alvo estudantes cursistas a partir do segundo ano de graduação (terceiro semestre em diante), que deverão cumprir 12 horas em projetos cadastrados nas Pró-Reitorias de Pesquisa, Pós-Graduação e de Extensão, preferencialmente aqueles que não foram contemplados ou foram contemplados de forma insuficiente com bolsas de agência de fomento.

É concedido aos estudantes contemplados com a Bolsa de Iniciação Acadêmica um recurso financeiro no valor mensal de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Para pleitear a bolsa, o estudante deve atender aos seguintes critérios:

I - Apresentar vulnerabilidade socioeconômica comprovada que inviabilize sua permanência no curso, mediante entrega da documentação requerida;

II - Estar frequentando e regularmente matriculado em um dos cursos de graduação presenciais da UFC, atendidas as seguintes condições:

a) comprovar matrícula em todas as disciplinas obrigatórias do semestre vigente, conforme grade curricular do respectivo curso, ou em, no mínimo, 256 horas/aula.

b) não ser possível concludente;

c) se tiver sido Bolsista de Iniciação Acadêmica anteriormente, não ter auferido rendimento nulo durante os semestres letivos do ano, salvo apresentando justificativa;

d) se tiver sido Bolsista de Iniciação Acadêmica anteriormente, ter cursado todas as disciplinas obrigatórias do semestre anterior, conforme grade curricular do respectivo curso, ou em no mínimo em 256 horas; não podendo ter auferido reprovação superior a 30% das disciplinas matriculadas e cursadas no semestre anterior; e nem auferido rendimento nulo nem suprimido todas as disciplinas, salvo apresentando justificativa fundamentada;

e) se tiver sido Bolsista de Iniciação Acadêmica anteriormente, ter apresentado trabalho no Encontro de Iniciação Acadêmica referente ao período, ou ter sido ouvinte, conforme exigência da linha vinculada.

III - Dispor de 12 (doze) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, para cumprimento das atividades da Bolsa, em três dias de 4 (quatro) horas ou quatro dias de 3 (três) horas;

IV - Ter sido beneficiado apenas uma vez do Programa de Iniciação Acadêmica (candidatos a renovação), independentemente da quantidade de meses que recebeu durante a primeira concessão;

V - Não possuir renda própria formal ou estágio remunerado, nem ser beneficiário de qualquer bolsa, seja concedida pela UFC ou por órgão ou agência de fomento, ou até mesmo bolsa-estágio concedida por outras instituições;

VI - Não ter concluído nenhum curso de graduação.

Documentação necessária para inscrição:

Declaração Negativa de Bolsa e Estágio Remunerado (*Declaração 02*); e

Declaração de que Não Possui Outra Graduação (*Declaração 01*);e

KKSe tiver sido Bolsista de Iniciação Acadêmica em 2020 em Fortaleza:

Cópia do certificado de apresentação de trabalho no Encontro de Iniciação Acadêmica – 2020., para os integrantes da Linha de Atuação UFC Inteira;

Cópia do certificado de apresentação do trabalho nos respectivos Encontros das Pró-Reitorias as quais seus projetos de alocação estavam vinculados, se alocados no Inter Pró-Reitorias;

Cópia do certificado de participação como ouvinte nos Encontros Universitários 2020, caso a modalidade de atuação tenha sido o Acolhida ao Recém-Ingresso;

- Se tiver sido Bolsista de Iniciação Acadêmica em 2020 nos campi do interior;
- Cópia do certificado de apresentação do trabalho nos respectivos Encontros de cada Campi as quais seus projetos de alocação estavam vinculados;
- Cópia do certificado de participação como ouvinte nos Encontros Universitários 2020, caso a modalidade de atuação tenha sido o Acolhida ao Recém-Ingresso;e
- Declaração Negativa de Participação na BIA por duas vezes

1 DADOS PESSOAIS DO DISCENTE E DE RENDA DO ESTUDANTE

Formulário Socioeconômico; e

Documento de Identidade; e

CPF; e

Histórico ou Certificado do Ensino Médio, e

Declaração de bolsa integral ou parcial do Ensino Médio (no caso de escola particular), se for o caso

Comprovação de Ingresso pelas cotas, se for o caso.

Sobre a comprovação de renda, observe e anexe os itens abaixo (Item 2), de acordo com sua condição

2 COMPROVAÇÃO DE RENDA OU AUSÊNCIA DE RENDA DOS MEMBROS DO NÚCLEO FAMILIAR, INCLUINDO O CANDIDATO:

2.1 Documentos gerais

Cópia do CPF de todos os membros da família com idade igual ou superior a 18 anos; e
Cópia do RG, do CPF, ou da Certidão de Nascimento de todos os integrantes menores de 18 anos, se houver.

2.2 Para trabalhadores assalariados

Contracheques referentes aos últimos 3 meses, com valor bruto mensal do salário; ou, na ausência destes, declaração da empresa com o valor do salário bruto mensal atualizado. **Não será aceita declaração ou contracheque que conste somente adiantamento salarial.**

2.3 Para aposentados, pensionistas, beneficiários do BPC e outros benefícios previdenciários

Comprovantes de pagamentos de benefícios referentes aos últimos 3 meses, obtidos no site do INSS ou demonstrativo de crédito de benefício (disponível nos caixas eletrônicos). **Não serão aceitos extratos bancários.**

2.4. Para sócios e/ou proprietários de empresas

Declaração do Imposto de Renda completa de Pessoa Física e Pessoa Jurídica do último exercício acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição quando houver; e

Ficha de inscrição e de situação cadastral da Receita Federal; e

Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (DECORE) devidamente atualizada, dos últimos 3 meses, dentro do prazo de validade, constando rendimentos e retirada de lucros, numerada e assinada por contador inscrito no CRC.

2.5 Para Microempreendedores Individuais (MEIs) e profissionais liberais

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico www.gov.br.

Ficha de Inscrição e de situação cadastral da Receita Federal (para MEIs); e

Declaração de rendimentos como Microempreendedor Individual ou profissional liberal informando a atividade que realiza e renda mensal média dos últimos 3 meses; e

Declaração de Imposto de renda completa de Pessoa Física acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver.

2.6 Para autônomos e informais (mesmo que serviços eventuais, “bicos”)

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico gov.br.

Declaração de rendimento como profissional autônomo ou informal informando a atividade que realiza e a renda mensal dos últimos 3 meses.

Declaração de Imposto de renda completa de Pessoa Física acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal e da respectiva notificação de restituição, quando houver.

2.7 Para trabalhadores em atividades rurais

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode-se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico **gov.br**.

Declaração atualizada emitida pelo sindicato rural, em que conste valor da renda referente aos últimos 3 meses. Na impossibilidade desta, excepcionalmente, poderá ser entregue uma declaração própria informando a atividade que realiza e a renda média mensal dos 3 últimos meses.

2.8 Para pessoas que não exercem atividades remuneradas

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico gov.br.

Declaração de não exercício de atividade remunerada; e

Comprovante de Seguro-Desemprego, caso tenha direito e esteja recebendo o benefício (com número de parcelas e valores).

2.9 Para bolsistas e estagiários

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico **gov.br**.

Declaração de atividade de bolsa ou estágio remunerado informando o valor recebido nos últimos 3 meses

2.10 Para outros tipos de rendas

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico gov.br.

Renda proveniente de aluguel de imóveis: cópia do contrato de locação ou declaração de renda por meio de locação de imóveis, caso seja a condição da família.

Renda proveniente de pensão alimentícia: declaração assinada pelo responsável do pagamento, constando o valor pago; ou declaração de recebimento de pensão alimentícia, constando o valor recebido, caso seja a condição da família.

Renda proveniente de auxílio de parentes e/ou amigos que não sejam componentes do mesmo grupo familiar declarado no Quadro de Composição Familiar: declaração de contribuição financeira assinada pelo prestador com o valor do auxílio financeiro, caso seja a condição da família.

2.11 Para candidatos que se declaram economicamente independentes

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) física:

Para quem nunca teve a carteira assinada: páginas da foto, da identificação/qualificação civil, primeira página do contrato de trabalho (mesmo em branco), e página que a antecede (a fim de deixar claro que se trata da primeira página de contrato de trabalho), **mesmo que nunca tenha sido assinada.**

Para quem já teve contrato de trabalho formal: páginas da foto, da identificação, do último contrato de trabalho (última página assinada) e a primeira página seguinte em branco.

Para quem não possui Carteira de Trabalho: declaração de ausência do documento;

Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital:

Através do aplicativo *Carteira de Trabalho Digital*, pode se gerar PDF de todos os dados da Carteira, ou portal de serviços do governo, no endereço eletrônico gov.br.

Declaração de independência financeira do estudante em relação ao pai/mãe/responsável, assinada por estes e **desde que seja comprovada outra forma de sustento do estudante, ou**

Em caso de ruptura de vínculos familiares, declaração de independência financeira do estudante, assinada pelo mesmo, **desde que seja comprovada outra forma de sustento do estudante.**

É obrigatória a comprovação da forma de sustento do estudante que se declara economicamente independente, conforme sua situação trabalhista ou de obtenção de renda por meio de outras fontes.

3 COMPROVAÇÃO DE MORADIA E ENDEREÇO (DE ORIGEM E ATUAL, em caso de mudança de endereço em razão do curso de graduação)

3.1 Comprovante de endereço

Cópia do comprovante de endereço, preferencialmente da conta de energia, referente a um dos últimos 3 meses; e

3.2 Situação do imóvel

3.2.1 Se imóvel próprio com comprovação de titularidade

Cópia da escritura da casa; ou

Cópia do contrato de compra e venda; ou

Cópia do termo de posse; ou

Recibo do IPTU atualizado.

3.1.2 Se imóvel próprio sem comprovação de titularidade

Declaração de moradia sem comprovação de titularidade assinada pelo responsável do grupo familiar.

3.1.3 Se imóvel alugado

Cópia do contrato de locação; e

Cópia do recibo atualizado de um dos últimos 3 meses; e

Caso não possua contrato de locação: declaração de pagamento de aluguel assinada pelo proprietário do imóvel.

3.1.4 Se imóvel financiado

Cópia do recibo de pagamento do financiamento de um dos últimos 3 meses.

3.1.5. Se imóvel cedido

Declaração de moradia cedida, assinada pelo proprietário do imóvel.

4 Outros documentos

4.1 Participação em programas sociais

Comprovante de inscrição no Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal atualizado nos últimos 2 anos;

Se beneficiário do Bolsa Família ou de demais benefícios sociais (Seguro Safra, entre outros): apresentar extrato bancário com o valor do benefício atualizado de um dos últimos 3 meses.

4.2 Condições de saúde

Cópia de laudo médico de doença grave, crônica e/ou incapacitante de parentes integrantes do núcleo familiar indicado no formulário de inscrição, ou do candidato, se for o caso;

Cópia de atestado psiquiátrico, relatório psicológico, dentre outros, de parentes integrantes do núcleo familiar indicado no formulário de inscrição, ou do candidato, se for o caso.

4.3. Da família/situação civil/outras informações importantes Atestado de óbito dos pais ou esposo(a), se falecidos(as);

Outros documentos julgados necessários pelo candidato para a compreensão de sua situação.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: Os usuários podem acompanhar o processo seletivo do benefício através do site www.prae.ufc.br, mais especificamente na aba editais. Nesta, os editais estão disponíveis de acordo com o ano de publicação. No local, encontram-se ainda os cronogramas referentes à seleção, bem como possíveis aditivos ao edital principal.

Os usuários podem ainda obter informações e tirar dúvidas a respeito do processo seletivo através do e-mail institucional digeb.case@ufc.br, dos atendimentos presenciais ocorridos na PRAE em regime de escala durante a pandemia, e das mídias sociais da Pró-Reitoria.

Há também a utilização do *Instagram*, *lives* no *googlemeet* e transmissões em *Youtube* com parte meios de comunicação importantes das etapas em andamento.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: Normalmente, o processo seletivo conta com um prazo de 07 a 20 dias de inscrição, seguidos de cerca de 20 dias de análise e 7 dias de finalização dos resultados, levando em consideração a interposição de recursos e resposta aos mesmos.

b) Prazo para a realização do serviço: Com base no previsto em cronograma, a solicitação é feita por meio de processo seletivo, o serviço demora cerca de 1 mês e meio para ser realizado e prestado ao usuário.

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: Atualmente, a Pró-Reitoria tem um sistema de seleção de benefícios - ambiente SAE (Secretaria de Atenção ao Estudante), através de uma aba no SIGAA, em caso do sistema informatizado se encontrar indisponível, a Pró-Reitoria entra em contato com a STI (Secretaria de Tecnologia da Informação) para verificar o que possa ter ocorrido e restabelecer o sistema. Os prazos de inscrição, análise e finalização do processo seletivo se mantêm.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: No que concerne ao atendimento presencial, a estrutura física da PRAE dispõe de sala de atendimento, espaço físico que contém plataforma elevatória, assim como escadas e rampas, salas com ar condicionado e mesas e cadeiras para

acomodação da equipe técnica e dos usuários que buscam o atendimento. Ademais, a unidade administrativa conta com serviço de manutenção de limpeza diária.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: O tratamento ao usuário baseia-se no sigilo profissional, garantindo a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, bem como buscando democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional e desburocratizar e agilizar os serviços prestados.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: Pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, idosos.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: Placas de identificação nas portas dos setores da PRAE, cartazes informativos afixados nos flanelógrafos.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: E-mail institucional, mídias sociais, *whatsapp* institucional, atendimento presencial.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: Canal institucional da universidade destinado a este fim por meio da Ouvidoria Geral, e-mails institucionais, Coordenadoria de Assistência Estudantil (CASE/PRAE) bem como atendimento presencial. Ressalte-se que, em situações de sugestões e reclamações advindas através da Ouvidoria da UFC ou pela CASE, procede-se à apuração da situação reportada e o retorno da demanda ao inicial para resposta ao cidadão-usuário. Já para sugestões e reclamações que cheguem diretamente ao setor responsável pela operacionalização do benefício, por meio de e-mails institucionais ou atendimentos presenciais, segue-se a análise da situação relatada e posterior contato com o usuário que demandou o serviço, a fim de realizar maiores esclarecimentos e possíveis encaminhamentos que se fizerem necessários.

1) Serviço oferecido: Residência Universitária.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O Benefício é concedido por meio de Edital, acessado no sítio institucional: www.prae.ufc.br e a divulgação é feita nas redes sociais, sítios institucionais, além de haver a realização de *lives* no *googlemeet* para dirimir dúvidas.

As residências universitárias são imóveis de caráter público e função coletiva, que integram o patrimônio da Universidade Federal do Ceará e destinam-se a conceder moradia a estudantes não residentes em Fortaleza, que apresentem dificuldades socioeconômicas comprovadas, e que estejam, prioritariamente, cursando a primeira graduação. Uma vez selecionado através de Edital, o estudante está sob a cobertura deste benefício enquanto durar o seu curso, de acordo com o seu tempo padrão, conforme estabelecido pela PROGRAD. O discente é beneficiado com moradia totalmente custeada pela instituição, e alimentação subsidiada no restaurante universitário, no qual são servidas três refeições (café da manhã, almoço e jantar), e conta ainda com auxílio financeiro (auxílio residente) para alimentação nos finais de semana, período em que o restaurante universitário não funciona, acrescido de R\$ 4,17 para uma quarta refeição (ceia) para todos os dias do mês. O valor do auxílio residente é variável, de acordo com os dias úteis de cada mês.

O tempo de permanência do estudante na residência universitária é igual a duração padrão estipulada para a conclusão de seu curso pela Pró-Reitoria de Graduação, acrescido de um semestre letivo.

O Programa de Residência Universitária dispõe de 10 (onze) casas, com capacidade de 412 vagas, sendo 04 (masculinas) masculinas, 03 (três) femininas e 03 (três) mistas, assim localizadas:

- I - Residência 420 (Mista): Rua Dr. Abadengo Rocha Lima, nº 420, capacidade 198;
- II - Residência 125(Mista): Rua Paulino Nogueira, nº 125, capacidade 75;
- III - Residência 433(Mista): Rua Justiniano de Serpa nº 433, capacidade 30;
- IV - Residência 2216 (Feminina): Av. da Universidade, nº 2216, capacidade 38;
- V - Residência 2133 (Masculina): Av. da Universidade, nº 2133, capacidade 22;
- VI - Residência 25 (Feminina): Rua Manuelito Moreira nº 25, capacidade 15;
- VII - Residência 140 (Masculina): Rua Waldery Uchôa, nº 140, capacidade, 12;
- VIII - Residência 1601 (Masculina): Av. Carapinima, nº 1601, capacidade 10;
- IX - Residência 148 (Feminina): Rua Nossa S. dos Remédios nº 148, capacidade 06;
- X - Residência 250 (Feminina): Rua Nossa S. dos Remédios nº 250, capacidade 06.

A permanência é renovada anualmente, mediante convocatória por Edital, no qual o estudante beneficiário da residência, auxílio moradia e auxílio moradia temporário é chamado a apresentar documentação comprobatória de sua situação acadêmica e socioeconômica. Caso

haja inconformidades, ou rendimento acadêmico insatisfatório, pode haver o desligamento do benefício.

Atualmente, para ingresso no programa, o estudante é selecionado através de Edital (processo seletivo) para o auxílio moradia, enquanto aguarda uma vaga para ingresso na residência universitária. Informações e acompanhamento são feitos pelo e-mail digem.case@ufc.br e pelo telefone: 3366-7448.

Documentação exigida para inscrição:

1 - PESSOAL E ACADÊMICA:

- a) 02 (duas) fotos 3x4 recentes e coloridas;
- b) Registro Geral (RG) (original e cópia);
- c) CPF (original e cópia);
- d) Comprovante de Matrícula;
- e) Histórico Acadêmico (caso já tenha cursado algum semestre na UFC ou outra Instituição de nível superior);
- f) Histórico do Ensino Médio (original e cópia);
- g) Declaração de bolsa integral ou parcial do Ensino Médio, no caso de escola particular (original e cópia);
- h) Comprovante de endereço da família de origem (original e cópia);
- i) Comprovante de moradia da família (IPTU, ITR, recibo ou contrato de aluguel, escritura ou outro documento que ateste posse do imóvel);
- j) Comprovante de endereço do/a estudante, se estiver residindo em Fortaleza;
- k) Certidão de óbito de pai e/ou mãe, caso seja órfão/órfã (original e cópia);
- l) Certidão de casamento, se for o caso (original e cópia);
- m) Certidão de nascimento de filhos ou irmãos menores de idade, se for o caso (original e cópia);
- n) Quando o candidato for menor de idade, incluir Termo de Responsabilidade dos pais ou responsáveis ou Termo de Emancipação;
- o) Carteira de Trabalho e Previdência Social (parte de identificação- página da foto frente e verso, último contrato de trabalho e página seguinte em branco);
- p) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br>), acessando o link <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/index.asp>.

q) O candidato com deficiência deverá apresentar laudo médico, original e cópia, expedido nos últimos 12 meses, atestando o tipo e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da classificação de doenças-CID.

r) Comprovante de dados bancários de conta corrente ativa (cópia do cartão do Banco ou do Contrato de Abertura da Conta), somente se deferido na Primeira Etapa do Processo Seletivo;

2 - SITUAÇÃO SOCIOECONÔMICA (PARA TODOS OS MEMBROS DO NÚCLEO FAMILIAR DE ORIGEM, INCLUSIVE O CANDIDATO).

Para cada membro do núcleo familiar, incluindo o candidato, deverá ser entregue documento que comprove a renda (original e cópia), de acordo com a fonte de renda e dentre os documentos listados a seguir:

2.1 Para trabalhadores assalariados (inclusive o candidato, se for o caso).

a) Contracheques dos últimos três meses anteriores à data de inscrição do estudante;

b) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br>), acessando o link: <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/in dex.asp>

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) registrada e atualizada (parte de identificação- página da foto frente e verso, último contrato de trabalho e página seguinte em branco).

2.2 Para trabalhadores em atividades rurais (inclusive o candidato, se for o caso)

a) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br>), acessando o link <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/in dex.asp>

b) Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), quando for o caso;

c) Extrato bancário dos últimos três meses ou declaração de que não possui conta bancária, se for o caso;

d) CTPS onde conste a identificação do trabalhador- página da foto frente e verso, rescisão de último contrato de trabalho e a página seguinte em branco. Caso não possua carteira de trabalho, apresentar declaração de que não a possui.

e) Declaração emitida pelo sindicato rural ou, na impossibilidade desta, declaração informando atividade que realiza e a renda ou a média mensal dos três últimos meses.

2.3 Para aposentados e pensionistas

a) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br>), acessando o link <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/index.asp>

b) Extrato bancário dos últimos três meses anteriores ao prazo desta seleção;

c) CTPS onde conste a identificação do trabalhador- página da foto frente e verso, rescisão de último contrato de trabalho e a página seguinte em branco. Caso não possua carteira de trabalho, apresentar declaração de que não a possui.

d) Contracheques dos últimos três meses anteriores à data de inscrição do estudante;

e) No caso de possuir rendimento de outra atividade, apresentar a seguinte documentação:

Se trabalhador autônomo apresentar declaração com a respectiva renda mensal, testemunhada por duas pessoas externas ao núcleo familiar.

Se trabalhador assalariado, apresentar os documentos discriminados no item 2.1.

2.4 Para autônomos e profissionais liberais (inclusive o candidato, se for o caso)

a) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br/>), acessando o link <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/index.asp>.

b) Declaração de rendimento como profissional autônomo, informando a atividade que realiza e a renda mensal média dos últimos três meses anteriores à inscrição do estudante, além de outras rendas (pensão, aposentadoria, etc), quando houver;

c) Guias de recolhimento ao INSS com comprovante de pagamento do último mês, compatíveis com a renda declarada, quando for o caso;

d) CTPS onde conste a identificação do trabalhador - página da foto, frente e verso, rescisão de último contrato de trabalho e a página seguinte em branco. Caso não possua carteira de trabalho, apresentar declaração de que não a possui.

2.5 Para Sócios ou cooperados.

a) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição quando houver;

b) Extrato bancário da pessoa jurídica dos últimos três meses;

c) Declaração comprobatória de Recepção de Rendimentos (DECORE) emitida por contador ou escritório contábil, devendo constar, no mínimo, as informações dos três últimos meses referentes à entrada líquida de recursos financeiros do empreendimento e os pagamentos efetuados mensalmente, incluindo o pró-labore e a divisão de lucros;

d) Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica do último exercício.

2.6 Para famílias com outros proventos (rendimentos de aluguel ou arrendamento de bens móveis e imóveis).

a) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br>), acessando o link <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/index.asp>.

b) Extratos bancários dos últimos três meses;

c) Rendimentos de aluguéis: apresentar cópia do contrato de aluguel autenticada em cartório ou apresentar declaração de renda por rendimento de aluguel ou arrendamento de bens ou imóveis;

d) Rendimentos de aplicações em poupança ou outras formas de rendimento bancários: apresentar extratos bancários dos últimos três meses anteriores à data de inscrição do estudante.

2.7 Para pessoas que exerçam a função “do lar” ou desempregados (inclusive o candidato, se for o caso).

a) Declaração de que não exerce atividade remunerada;

b) Declaração de IRPF acompanhada do recibo de entrega à Receita Federal do Brasil e da respectiva notificação de restituição, quando houver. Dispensados de declarar IRPF devem imprimir “situação das declarações IRPF 2019” contendo a informação “sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal” que deve ser obtida no endereço eletrônico da Receita Federal (<https://receita.economia.gov.br/>), acessando o link <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/ConsRest/Atual.app/paginas/index.asp>.

c) Extrato bancário dos últimos três meses ou declaração de que não possui conta bancária, se for o caso;

d) CTPS onde conste a identificação do trabalhador- página da foto frente e verso, rescisão de último contrato de trabalho e a página seguinte em branco. Caso não possua carteira de trabalho, apresentar declaração de que não a possui.

2.8 Relação de documentos comprobatórios de despesas com habitação do último mês:

a) Recibo do aluguel ou comprovante de financiamento do imóvel da moradia do núcleo familiar;

b) Recibo e contrato do aluguel do local de moradia do discente em Fortaleza, ou declaração de Divisão de locação, no caso de não haver contrato nominal.

2.9 Outros documentos obrigatórios:

a) Se beneficiário de Programa Social do Governo (por exemplo, Programa Bolsa Família): apresentar extrato bancário atualizado do benefício próprio, dos pais ou responsável;

b) Se beneficiário do Benefício da Prestação Continuada da Lei Orgânica da Assistência Social (BPC/LOAS): apresentar extrato bancário atualizado do benefício próprio, dos pais ou responsável. Esse benefício consiste na garantia de um salário mínimo mensal ao idoso acima de 65 anos ou ao cidadão com deficiência física, mental, intelectual ou sensorial de longo prazo, que o impossibilite de participar de forma plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas;

c) Se beneficiário de pensão por morte, apresentar comprovante da Instituição pagadora.

d) Laudo médico de doença grave, crônica e/ou incapacitante de parentes integrantes do núcleo familiar de origem, se for o caso;

e) Se contemplado com pensão alimentícia:

Através de acordo judicial: apresentar cópia da sentença judicial com seu respectivo valor mensal e cópia dos extratos bancários dos últimos três pagamentos;

Através de acordo não judicial: apresentar declaração de pensão em acordo não judicial.

Obs: Candidatos que são economicamente independentes, além da comprovação de renda pertinente a sua condição, deverão entregar declaração de independência econômica assinada por duas pessoas externas ao núcleo familiar. Ainda assim, de acordo com avaliação da assistente social da DIGEM, poderão ser requisitados documentos comprobatórios da condição socioeconômica do núcleo familiar de origem.

Os modelos de declaração solicitados encontram-se disponíveis no *site* www.prae.ufc.br.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* Consulta por telefone, (85) 3366 7448, ou no sítio

institucional - <https://prae.ufc.br/pt/category/noticias/>, ou presencialmente no Endereço: Rua Paulino Nogueira, 315 - Bloco III dos Anexos da Reitoria da Universidade Federal do Ceará - 1º Andar, Benfica - CEP 60.020-270 – Fortaleza – CE.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:* se realizado via e-mail, tempo para resposta é de até 24hs; se realizado via whatsapp, aguarda-se até 1 hora; presencialmente, o atendimento pode ocorrer de forma imediata ou por espera de até 30 minutos.

b) *Prazo para a realização do serviço:* para realização do processo de seleção para concessão do Auxílio Moradia ou da Residência Universitária o prazo é de até 60 dias úteis.

5) Forma de prestação do serviço.

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* atendimento realizado por telefone ou pessoalmente.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento. Dispomos, assim, de um elevador acessível; de uma sala no térreo para eventuais atendimentos; possuímos ar condicionado nas salas de atendimento, assentos para os usuários e há uma colaboradora para limpeza diária.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* Os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito, cortesia, ética, presunção da boa-fé, além da imparcialidade inerente a esta Unidade, bem como será assegurado ao discente o sigilo das suas informações.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* Tem direito a atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* as salas de atendimento possuem placas de informação do serviço oferecido.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* Informações podem ser obtidas pessoalmente ou mediante consulta na Página da Internet - www.prae.ufc.br, no link de Notícias; por e-mail

- digem.case@ufc.br; por telefone ou mediante mensagem para whatsapp business: (85) 3366.7448. Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* o usuário deve encaminhar e-mail para a Pro-reitoria, secretaria.prae@ufc.br, ou para digem.case@ufc.br.

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD

ASSESSORIA DE LEGISLAÇÃO DO ENSINO/PROGRAD

1) Serviço oferecido: credenciamento de Instituições Privadas para registro de Diploma na UFC.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: o credenciamento de instituições privadas é feito após avaliação dos seguintes documentos, que devem ser entregues na Seção de Protocolo:

- Ato regulatório que autoriza, reconhece e renova o reconhecimento dos cursos de graduação objetos de registro;
- Indicação do(s) agente(s) da instituição que estará(ão) autorizado(s) a solicitar o registro de diploma da IES;
- Termo de responsabilidade do(s) agente(s) indicado(s), assumindo a autenticidade dos diplomas para os quais os registros são solicitados.

O credenciamento de instituições privadas não universitárias de ensino superior junto à UFC deverá ser renovado a cada três anos, contados a partir da data do credenciamento anterior.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* contato direto com o setor responsável através do e-mail: ale@prograd.ufc.br;

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:* 05 a 10 minutos.

b) *Prazo para a realização do serviço:* em até 15 dias após o recebimento de todos os documentos necessários para o credenciamento.

5) Forma de prestação do serviço.

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* o credenciamento é feito por meio da análise de documentos. Dessa forma, no caso de indisponibilidade do sistema, os documentos físicos podem ser entregues no protocolo para serem analisados.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* estrutura adequada e acessível.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* cortez e impessoal.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* atendimento é por ordem de chegada. Não há prioridade, pois, o atendimento é feito diretamente às instituições.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* placas afixadas em parede.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* e-mail e telefone.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* protocolo da Pró-Reitoria de Graduação, por meio de requerimento escolar disponibilizado no referido setor (protocolo@prograd.ufc.br / (85) 3366 9410).

1) Serviço oferecido: análise dos pedidos de Transferência *Ex Officio* em 1ª instância, por delegação da Pró-Reitora de Graduação (Portaria PROGRAD nº 19/2021).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: a transferência *ex officio* é aquela que, independentemente da existência de vaga, é destinada a servidor público federal, civil ou militar, ou a seus dependentes, que tenha sido transferido por necessidade de serviço e seja proveniente de instituições de ensino superior públicas. Pode ser solicitada a qualquer momento. Segue a lista de documentos:

Militar da Aeronáutica:

- Requerimento escolar devidamente preenchido; Carteira de identidade do requerente;
- Fotocópia autenticada da certidão de casamento ou certidão de nascimento (para cônjuge ou dependente);
 - Comprovante de residência e domicílio em Fortaleza (água, luz, telefone);
 - Fotocópia autenticada da portaria de transferência de ofício do Ministério da Defesa publicada no Diário Oficial da União ou do Boletim do Comando da Aeronáutica e fotocópia do documento interno que comprove a do documento interno que comprove a transferência de ofício ou movimentação;
 - Declaração da organização militar informando a data em que o requerente assumiu pronto para o serviço em Fortaleza;
 - Fotocópia do Histórico Escolar (completo e atualizado), com carga horária das disciplinas cursadas com as respectivas notas ou conceitos;
 - Atestado de Matrícula ou Declaração que é aluno regularmente matriculado nas IES de origem (institucional, em disciplinas ou trancamento de matrícula);
 - Declaração do reconhecimento dos cursos pelo MEC (constando o número do Decreto ou Portaria constando a data de publicação no Diário Oficial da União).

Militar do Exército Brasileiro:

- Requerimento escolar devidamente preenchido; Carteira de identidade do requerente;
- Fotocópia autenticada da certidão de casamento ou certidão de nascimento (para cônjuge ou dependente);
 - Comprovante de residência e domicílio em Fortaleza (água, luz, telefone);
 - Fotocópia autenticada da portaria de transferência de ofício do Ministério da Defesa publicada no Diário Oficial da União ou do Boletim do Departamento do Pessoal – DGP e fotocópia dos documentos internos que comprovem a transferência ou movimentação;
 - Declaração da organização militar informando a data em que o requerente assumiu pronto para o serviço em Fortaleza;
 - Fotocópia do Histórico Escolar (completo e atualizado), com carga horária das disciplinas cursadas com as respectivas notas ou conceitos;
 - Atestado de Matrícula ou Declaração que é aluno regularmente matriculado nas IES de origem (institucional, em disciplinas ou trancamento de matrícula);
 - Declaração do reconhecimento dos cursos pelo MEC (constando o número do Decreto ou Portaria constando a data de publicação no Diário Oficial da União).

Militar da Marinha do Brasil:

- Requerimento escolar devidamente preenchido; Carteira de identidade do requerente;
- Fotocópia autenticada da certidão de casamento ou certidão de nascimento (para cônjuge ou dependente);
- Comprovante de residência e domicílio em Fortaleza (água, luz, telefone);
- Fotocópia autenticada da portaria de transferência de ofício do Ministério da Defesa publicada no Diário Oficial da União para cargos privativos de Oficiais – Gerais e para os demais, fotocópia dos documentos internos que comprovem a transferência ou movimentação;
- Declaração da organização militar informando a data em que o requerente assumiu pronto para o serviço em Fortaleza;
- Fotocópia do Histórico Escolar (completo e atualizado), com carga horária das disciplinas cursadas com as respectivas notas ou conceitos;
- Atestado de Matrícula ou Declaração que é aluno regularmente matriculado nas IES de origem (institucional, em disciplinas ou trancamento de matrícula);
- Declaração do reconhecimento dos cursos pelo MEC (constando o número do Decreto ou Portaria constando a data de publicação no Diário Oficial da União).

Servidor Público Federal:

- Requerimento escolar devidamente preenchido;
- Comprovante de residência e domicílio em Fortaleza (água, luz, telefone); Carteira de identidade do requerente;
- Fotocópia autenticada da certidão de casamento ou certidão de nascimento (para cônjuge ou dependente);
- Fotocópia autenticada da portaria de transferência de ofício, remoção ou redistribuição publicada no Diário Oficial da União ou do órgão;
- Declaração do órgão informando a data em que o requerente assumiu suas funções em Fortaleza;
- Fotocópia do Histórico Escolar (completo e atualizado), com carga horária das disciplinas cursadas com as respectivas notas ou conceitos;
- Atestado de Matrícula ou Declaração que é aluno regularmente matriculado nas IES de origem (institucional, em disciplinas ou trancamento de matrícula);
- Declaração do reconhecimento dos cursos pelo MEC (constando o número do Decreto ou Portaria constando a data de publicação no Diário Oficial da União).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: consulta por e-mail ou telefone.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: 05 a 10 minutos.

b) Prazo para a realização do serviço: até 15 dias a partir da entrega de toda documentação necessária sem pendência.

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: entrega dos documentos físicos e decisão exarada em meio físico igualmente.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: estrutura adequada e acessível.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: cortez e adequado;

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: prioridades legais e demandas que se justifiquem pela urgência analisando o caso concreto;

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas afixadas em portas.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: e-mail e telefone;

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: Protocolo da Pró-Reitoria (protocolo@prograd.ufc.br) / (85) 3366 9410).

SEÇÃO DE DIPLOMAS/DMD/COPIC/PROGRAD

1) Serviço oferecido: atualização de dados pessoais do discente.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: as informações para ter acesso ao serviço de atualização de dados pessoais podem ser consultadas no site www.prograd.ufc.br ou solicitadas através do e-mail: protocolo@prograd.ufc.br. Informações sobre atualização de dados também podem ser obtidas, presencialmente e por telefone, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE, telefone: +55 (85) 3366 9410.

Para a solicitação da atualização de dados são necessários os seguintes documentos:

Formulário “REQUERIMENTO ESCOLAR” preenchido (de forma legível e completa), assinado e datado.

Documento de identidade oficial com foto. Se o documento fornecido for a Carteira Nacional de Habilitação - CNH, um outro documento oficial deverá ser fornecido para comprovação da naturalidade (Por exemplo: Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, etc.).

3) Etapas para processamento do serviço: depois que os documentos exigidos para a atualização dos dados são recebidos pela Seção de Diplomas da Pró-Reitoria de Graduação, a solicitação será atendida e os dados serão atualizados seguindo a ordem de chegada das solicitações encaminhadas à Seção de Diplomas.

As informações sobre o andamento da solicitação de atualização de dados podem ser consultadas pelo próprio solicitante no SIGAA ou podem ser solicitadas através do e-mail: protocolo@prograd.ufc.br. As informações sobre o andamento da solicitação de atualização de dados também podem ser obtidas, presencialmente e por telefone, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: as solicitações de atualização de dados geralmente são atendidas no mesmo dia da solicitação ou no prazo máximo de **07 (sete) dias úteis**. As necessidades urgentes que exigem uma maior celeridade na atualização de dados serão analisadas e, no que couber, serão atendidas com maior rapidez, mediante a apresentação de documentos que comprovem com clareza a necessidade urgente a ser atendida.

5) Forma de prestação do serviço: a solicitação de atualização de dados pode ser feita por meio da Coordenação do Curso de Graduação ou pode ser feita, diretamente, à Pró-Reitoria de Graduação por meio entrega dos documentos exigidos.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: se o sistema informatizado ficar temporariamente indisponível, o solicitante da atualização de dados poderá entrar em contato com a Pró-Reitoria de Graduação por telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: protocolo@prograd.ufc.br.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: na Pró-Reitoria de Graduação, os usuários encontrarão uma estrutura física com condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, os usuários são atendidos com atenção, respeito, cordialidade e imparcialidade, em atenção aos princípios éticos que norteiam a adequada prestação dos serviços públicos.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, o atendimento ocorrerá por ordem de chegada, sendo assegurado o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.”

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, há sinalização visual para facilitar a orientação e o acesso dos usuários aos serviços disponibilizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço: a comunicação entre o solicitante da atualização de dados e a Pró-Reitoria de Graduação poderá ser feita por e-mail, telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE, telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: protocolo@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do Serviço: as manifestações sobre o serviço de atualização de dados da Pró-Reitoria de Graduação podem ser apresentadas ao Serviço de Informação ao Cidadão da UFC ([Serviço de Informação ao Cidadão da UFC – Acesso a Informação](#)).

1) Serviço oferecido: expedição de Certificado de Distinção Acadêmica.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: as informações atualizadas sobre os requisitos, normas e documentos para ter acesso aos serviços de expedição de certificado de distinção acadêmica podem ser consultadas no site www.prograd.ufc.br ou solicitadas através do e-mail: protocolo@prograd.ufc.br. Informações sobre a expedição de certificado de distinção acadêmica também podem ser obtidas, presencialmente e por telefone, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410.

3) Etapas para processamento do serviço: depois de registrado pela Seção de Diplomas da Pró-Reitoria de Graduação, o certificado de distinção acadêmica é impresso e encaminhado para ser assinado pelo Reitor. Após ser assinado pelo Reitor, o certificado é carimbado e assinado pelo chefe da Seção de Diplomas. Depois de liberado pelo Chefe da seção de Diplomas, o certificado ficará disponível para entrega ao interessado em conformidade com as determinações contidas na Resolução nº 45/CONSUNI, de 26 de julho de 2018. No caso de distinção acadêmica regulamentada pela Resolução nº 15/CONSUNI, de 16 de novembro de 1994, o certificado será assinado pelo(a) Pró-Reitor(a) de Graduação e pelo Reitor.

As informações sobre o andamento das etapas dos serviços de expedição de certificado de distinção acadêmica podem ser solicitadas através do e-mail: protocolo@prograd.ufc.br. As informações sobre o andamento das etapas dos serviços de expedição de Certificado de Distinção Acadêmica também podem ser obtidas, presencialmente e por telefone, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: o prazo máximo para que o certificado de distinção acadêmica fique pronto e disponível para ser recebido pelo interessado é de 60 (sessenta) dias corridos.

As necessidades urgentes que exigem uma maior celeridade na expedição de certificado de distinção acadêmica serão analisadas e, no que couber, serão atendidas com maior rapidez, mediante a apresentação de documentos que comprovem com clareza a necessidade urgente a ser atendida.

5) Forma de prestação do serviço: a solicitação do certificado de distinção acadêmica é feita através da Coordenação do Curso de Graduação, onde os documentos exigidos são enviados à Pró-Reitoria de Graduação através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: se o sistema informatizado ficar temporariamente indisponível, o solicitante do certificado de distinção acadêmica poderá entrar em contato com a Pró-Reitoria de Graduação por telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: protocolo@prograd.ufc.br.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial, no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: na Pró-Reitoria de Graduação, os usuários encontrarão uma estrutura física com condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, os usuários são atendidos com atenção, respeito, cordialidade e imparcialidade, em atenção aos princípios éticos que norteiam a adequada prestação dos serviços públicos.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, o atendimento ocorrerá por ordem de chegada, sendo assegurado o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, há sinalização visual para facilitar a orientação e o acesso dos usuários aos serviços disponibilizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço: a comunicação entre o solicitante do certificado de distinção acadêmica e a Pró-Reitoria de Graduação poderá ser feita por e-mail, telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: : protocolo@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do Serviço: as manifestações sobre o serviço de expedição de distinção acadêmica da Pró-Reitoria de Graduação podem ser apresentadas ao Serviço de Informação ao Cidadão da UFC ([Serviço de Informação ao Cidadão da UFC – Acesso a Informação](#)).

1) Serviço oferecido: expedição de diploma de graduação (1ª e 2ª via).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: a colação de grau é requisito obrigatório para a expedição do diploma. Só serão expedidos diplomas para os alunos que colaram grau e assinaram a respectiva ata de colação de grau. Para a expedição da 1ª via do diploma de graduação são necessários os seguintes documentos:

a) Requerimento de outorga de grau/expedição de diploma preenchido (de forma legível), assinado e datado.

b) Documento de identidade oficial com foto, que poderá ser um dos seguintes: carteira de identidade (RG); carteira de trabalho e previdência social; carteira de conselho profissional; identidade funcional expedida por órgão público; passaporte; registro nacional de estrangeiro ou carteira nacional de habilitação, *desde que acompanhada de cópia autenticada de documento que comprove o local de nascimento do aluno;*

c) Certidão de quitação eleitoral.

d) Comprovante de Quitação Militar (exigido para pessoas do sexo masculino).

e) Certidão de nada consta da Biblioteca Universitária.

Para a expedição da 2ª via do diploma de graduação são necessários os seguintes documentos:

a) Requerimento de outorga de grau/expedição de diploma preenchido (de forma legível), assinado e datado.

b) Documento de identidade oficial com foto, que poderá ser um dos seguintes: carteira de identidade; carteira de trabalho e previdência social; carteira de conselho profissional; identidade funcional expedida por órgão público; passaporte; registro nacional de estrangeiro ou carteira nacional de habilitação, *desde que acompanhada de cópia autenticada de documento que comprove o local de nascimento do aluno;*

c) Boletim de Ocorrência, que poderá ser do tipo eletrônico, assinado pelo responsável pela informação.

As informações atualizadas sobre como ter acesso aos serviços de expedição de diplomas podem ser consultadas no site www.prograd.ufc.br ou solicitadas por meio do e-mail: protocolo@prograd.ufc.br. Informações sobre a expedição de diplomas também podem ser obtidas, presencialmente e por telefone, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da

Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410.

3) Etapas para processamento do serviço: depois de registrado, o diploma é impresso e encaminhado para ser assinado pelo diretor da Unidade Acadêmica e, depois, encaminhado para ser assinado pelo Reitor. Após ser assinado pelo Reitor, o diploma é selado, carimbado e assinado pelo chefe da Seção de Diplomas e, depois, encaminhado para ser chancelado e entregue ao interessado através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria de Graduação. No caso de uma 2ª via de diploma, as mesmas etapas se repetem, com exceção da etapa do registro do diploma, pois os dados do registro da 1ª via são usados na 2ª via.

As informações sobre o andamento das etapas dos serviços de expedição de diplomas podem ser solicitadas através do e-mail: protocolo@prograd.ufc.br. As informações sobre o andamento das etapas dos serviços de expedição de diplomas também podem ser obtidas, presencialmente e por telefone, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: o prazo máximo para que o diploma fique pronto e disponível para ser recebido pelo interessado é de 60 (sessenta) dias corridos. As necessidades urgentes que exigem uma maior celeridade na expedição de diplomas serão analisadas e, no que couber, serão atendidas com maior rapidez, mediante a apresentação de documentos que comprovem com clareza a necessidade urgente a ser atendida.

5) Forma de prestação do serviço: a solicitação da 1ª via do diploma de graduação é feita por meio da Coordenação do Curso de Graduação durante o período em que os alunos solicitam a Colação de Grau e entregam os documentos exigidos para receberem a outorga de grau. Para os que colaram grau, mas nunca solicitaram a expedição do diploma (1ª via), a solicitação da expedição do diploma também poderá ser feita, diretamente, à Pró-Reitoria de Graduação por meio entrega dos documentos exigidos para a expedição do diploma. Para os que necessitam da 2ª via do diploma de graduação, a solicitação poderá ser feita através da Coordenação do Curso ou, diretamente, à Pró-Reitoria de Graduação, por meio entrega dos documentos exigidos para a expedição da 2ª via do diploma de graduação.

A comunicação entre o solicitante do diploma e a Pró-Reitoria de Graduação poderá ser feita por e-mail, telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da

Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE, telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: protocolo@prograd.ufc.br.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: se o sistema informatizado ficar temporariamente indisponível, o solicitante do diploma poderá entrar em contato com a Pró-Reitoria de Graduação por telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: protocolo@prograd.ufc.br.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: na Pró-Reitoria de Graduação, os usuários encontrarão uma estrutura física com condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, os usuários são atendidos com atenção, respeito, cordialidade e imparcialidade, em atenção aos princípios éticos que norteiam a adequada prestação dos serviços públicos.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, o atendimento ocorrerá por ordem de chegada, sendo assegurado o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: na Pró-Reitoria de Graduação, há sinalização visual para facilitar a orientação e o acesso dos usuários aos serviços disponibilizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço: a comunicação entre o solicitante do diploma e a Pró-Reitoria de Graduação poderá ser feita por e-mail, telefone ou presencialmente, através da Seção de Protocolo da Pró-Reitoria da Graduação, endereço: Campus do Pici - Bloco 308 - CEP 60.440-554 - Fortaleza – CE , telefone: +55 (85) 3366 9410, e-mail: : protocolo@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do Serviço: as manifestações sobre o serviço de expedição de diploma da Pró-Reitoria de Graduação podem ser apresentadas ao Serviço de Informação ao Cidadão da UFC ([Serviço de Informação ao Cidadão da UFC – Acesso a Informação](#)).

DIVISÃO DE SELEÇÃO E MATRÍCULA/COPIC/PROGRAD

1) Serviço oferecido: matrícula em cursos de Graduação presencial via processo seletivo SISU.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: estipulado em edital específico e disponível no Portal oficial do SISU NA UFC (www.sisu.ufc.br).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: estipulado em edital específico e disponível no Portal oficial do SISU NA UFC (www.sisu.ufc.br).

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível no Portal oficial do SISU NA UFC (www.sisu.ufc.br).

b) Prazo para a realização do serviço: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível no Portal oficial do SISU NA UFC (www.sisu.ufc.br).

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: em caso de força maior, a Solicitação de matrícula poderá ser realizada presencialmente, a partir de cronograma de atendimento;

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação ou climatização, rampas e acompanhamento de intérprete de libras (quando for necessário/solicitado), organização de filas;

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio do Portal Oficial do SISU NA UFC (www.sisu.ufc.br) e, eventualmente, por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da inscrição.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: por meio do e-mail sisu@ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC; por meio da interposição de recurso administrativo, conforme diretrizes divulgadas no Portal Oficial do SISU NA UFC (www.sisu.ufc.br).

1) Serviço oferecido: Transferência de Outras Instituições de Ensino.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

b) Prazo para a realização do serviço: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: solicitação de matrícula pode ser realizada presencialmente, a partir de cronograma de atendimento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação ou climatização, rampas e acompanhamento de intérprete de libras (quando for necessário/solicitado), organização de filas, disponibilização de assentos.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da inscrição.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC; por meio da interposição de recurso administrativo, conforme diretrizes divulgadas na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

1) Serviço oferecido: Admissão de Graduados em cursos de graduação presencial.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: estipulado em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: estipulado em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

b) Prazo para a realização do serviço: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br),

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: solicitação de matrícula pode ser realizada presencialmente, a partir de cronograma de atendimento.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação ou climatização, rampas e acompanhamento de intérprete de libras (quando for necessário/solicitado), organização de filas, disponibilização de assentos.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da inscrição.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC; por meio da interposição de recurso administrativo, conforme diretrizes divulgadas na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

1) Serviço oferecido: Ingresso em curso de Licenciatura em Letras-Libras.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:* prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

b) *Prazo para a realização do serviço:* prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

5) Forma de prestação do serviço.

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* solicitação de matrícula pode ser realizada presencialmente, a partir de cronograma de atendimento.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação ou climatização, rampas e acompanhamento de intérprete de libras (quando for necessário/solicitado), organização de filas, disponibilização de assentos.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da inscrição.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC; por meio da interposição de recurso administrativo, conforme diretrizes divulgadas na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

1) Serviço oferecido: Matrícula de Aluno Especial.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) em data estabelecida no calendário universitário.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br), pelo e-mail dsm@prograd.ufc.br ou pelo telefone (85) 3366 9528.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: imediato, obedecendo o fluxo de solicitações.

b) Prazo para a realização do serviço: cerca de 10 dias úteis.

5) Forma de prestação do serviço.

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* solicitação de matrícula pode ser realizada presencialmente, em data divulgada no próprio formulário de solicitação e disponível também na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação ou climatização, rampas, organização de filas, disponibilização de assentos.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da solicitação de matrícula.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido: Desistência Definitiva de Curso.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (<https://prograd.ufc.br/pt/perguntas-frequentes/desistencia-definitiva-de-curso/>).

Documentos exigidos:

- 1) Documento de Identificação Oficial com Foto;
- 2) Nada Consta da Biblioteca (orientações para emissão disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/emita-sua-declaracao-de-nada-consta-sem-sair-de-casa/>);
- 3) Termo de Desistência Definitiva de Curso (disponível em: <https://prograd.ufc.br/wp-content/uploads/2013/12/desistencia-termo-definitiva-curso-ufc.pdf>).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br), pelo e-mail dsm@prograd.ufc.br ou pelo telefone (85) 3366 9528.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

- a) Tempo de espera para o atendimento:* imediato, obedecendo o fluxo de solicitações.
- b) Prazo para a realização do serviço:* cerca de 03 dias úteis.

5) Forma de prestação do serviço.

- a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* solicitação de desistência pode ser realizada presencialmente, no Protocolo da PROGRAD.
- b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação, rampas, organização de filas, disponibilização de assentos.
- c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.
- d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.
- e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no SIGAA.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido: Ingresso em nova modalidade/habilitação (fluxo contínuo).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br), e-mail da DSM (dsm@prograd.ufc.br) e pelo telefone (85) 3366 9528.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

b) Prazo para a realização do serviço: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: solicitação de inscrição pode ser realizada presencialmente na Coordenação do Curso

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, sala de atendimento com boa ventilação e acessível, rampas, organização de filas, disponibilização de assentos.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da inscrição.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Coordenação do curso; por meio da Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido: Mudança de Curso.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

b) Prazo para a realização do serviço: prazos de cada etapa do processo são estipulados em edital específico e disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: solicitação de matrícula pode ser realizada presencialmente, a partir de cronograma de atendimento estipulado em edital específico.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação ou climatização, rampas e acompanhamento de intérprete de libras (quando for necessário/solicitado), organização de filas, disponibilização de assentos.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: por meio da página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br) e, eventualmente por e-mail e/ou telefone, cadastrados no momento da inscrição.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC; por meio da interposição de recurso administrativo, conforme diretrizes divulgadas na página eletrônica da PROGRAD-UFC (www.prograd.ufc.br).

1) Serviço oferecido: Inclusão de Nome Social.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: disponível na página eletrônica da PROGRAD-UFC (<https://prograd.ufc.br/pt/perguntas-frequentes/inclusao-de-nome-social/>).

Documentos exigidos:

- 1) Documento de Identificação Oficial com Foto;
- 2) Requerimento (disponível em: <https://prograd.ufc.br/wp-content/uploads/2018/04/requerimento-nome-social.pdf>).

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: o requerimento deve ser apresentado no setor de Protocolo da PROGRAD (por e-mail ou presencialmente). O Protocolo encaminha a solicitação para a DSM. Usuário pode consultar o andamento da solicitação pelo e-mail dsm@prograd.ufc.br ou pelo telefone (85) 3366 9528.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

- a) Tempo de espera para o atendimento:* imediato, obedecendo o fluxo de solicitações.
- b) Prazo para a realização do serviço:* cerca de 03 dias úteis.

5) Forma de prestação do serviço.

- a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:* solicitação pode ser realizada presencialmente, no Protocolo da PROGRAD.
- b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:* sinalização horizontal e vertical, banheiros adaptados e higienizados, unidade de atendimento no andar térreo com boa ventilação, rampas, organização de filas, disponibilização de assentos.
- c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:* tratamento cordial, impessoal, com cortesia, urbanidade e agilidade.
- d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* pessoas com deficiência, com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo.
- e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* placas de sinalização e balcão de informações.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários*: por meio do e-mail e/ou telefone, informados no requerimento.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações*: por meio do e-mail dsm@prograd.ufc.br; por meio da Ouvidoria da UFC.

DIVISÃO DE PLANEJAMENTO E ENSINO/COPIC/PROGRAD

1) Serviço oferecido: Mobilidade Acadêmica Nacional.

Por meio da Mobilidade Acadêmica, é possível ao estudante matriculado em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES) cursar disciplinas em outra IFES e, após a conclusão dos estudos, ter emitido atestado de comprovante de estudos, com registro em sua instituição de origem.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: o

Programa Andifes de Mobilidade Acadêmica alcança somente alunos regularmente matriculados em cursos de graduação de universidades federais, que tenham concluído pelo menos 20% (vinte por cento) da carga horária de integralização do curso de origem e ter no máximo duas reprovações acumuladas nos dois períodos letivos que antecedem o pedido de mobilidade. O aluno poderá ter matrícula curricular pelo período de um ano, renovável por mais um semestre, sem estabelecer limite do número de disciplinas cursadas.

Para cursar disciplinas na UFC através do programa de mobilidade acadêmica, os discentes devem apresentar cópias legíveis do documento de identidade e CPF, além dos originais do histórico escolar e autorização da IES de origem.

Os estudantes da UFC para cursar disciplinas em outras IES poderão solicitar a qualquer tempo, mas devem buscar informações junto à IES de seu interesse sobre seus prazos e procedimentos.

O regulamento do programa e a relação de instituições participantes do Programa Andifes de Mobilidade Acadêmica está disponível no site da Andifes: www.andifes.org.br.

Segue link da UFC para informações sobre Mobilidade Acadêmica: <http://www.prograd.ufc.br/perguntas-frequentes/mobilidade-academica/>.

3) Etapas para processamento do serviço: para efetivar a Mobilidade Acadêmica, o estudante deve procurar o setor responsável por mobilidade acadêmica em sua IFES de origem que deverá encaminhar para a UFC a autorização, constando as disciplinas e os semestres pleiteados, junto com o histórico e documentos pessoais do aluno, obedecendo aos prazos determinados pelo Convênio Andifes. Após recebimento e análise da documentação, será emitida a Carta de Aceite ou Recusa do pedido que será enviada através de e-mail para a instituição solicitante. Em caso de aceite, a matrícula deverá ser realizada no período estabelecido no calendário acadêmico.

Após a matrícula, a UFC encaminhará para a IES de destino o comprovante de matrícula, assim como, enviará também o histórico escolar com os resultados obtidos ao final da mobilidade.

Para alunos da UFC que buscam fazer mobilidade em outras IES, estes deverão buscar informações junto à IES de seu interesse sobre seus prazos e procedimentos, além dos conteúdos programáticos das disciplinas que desejam cursar para que sejam analisadas pela coordenação do seu curso em relação à equivalência dos conteúdos para posterior aproveitamento. Uma vez analisada essa documentação, a Coordenação encaminha a solicitação de mobilidade para a DPE/COPIC via SEI, apresentando autorização para mobilidade contendo a instituição de destino, período da mobilidade, relação de disciplinas a serem cursadas na instituição com quadro de equivalência com as disciplinas constantes na estrutura curricular do discente, garantindo o aproveitamento das mesmas após retorno do discente. A citada autorização deve ser assinada pelo Coordenador, além dos documentos que possam ser exigidos pela instituição de destino. Após conferência e análise a documentação, é elaborada pela DPE a carta de apresentação. A carta de apresentação juntamente com a documentação apresentada é encaminhada para universidade de destino através e-mail, ficando a cargo da instituição de destino a emissão e encaminhamento de carta de aceite ou recusa. Quando o discente retornar da mobilidade, deverá apresentar seu histórico com os resultados obtidos na coordenação do curso para o aproveitamento dos estudos realizados.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: o prazo da prestação do serviço para alunos de outras instituições que irão cursar componentes curriculares na UFC se dá com a matrícula do discente que acontece em período determinado pelo calendário universitário.

Para alunos da UFC, o prazo é determinado pela IES de destino com o envio da carta de aceite ou recusa, tendo o discente que realizar matrícula na UFC caso essa informação não chegue até o período de matrícula para alunos regulares determinado no calendário universitário, evitando o cancelamento do curso por falta de matrícula.

5) Forma de prestação do serviço: toda a tramitação de documentos é realizada através do e-mail mobilidade@prograd.ufc.br.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço: a comunicação com o solicitante será realizada também através do e-mail mobilidade@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: Setor de Protocolo da PROGRAD.

1) Serviço oferecido: reabertura de matrícula.

Procedimento que permite ao aluno veterano que não realizou matrícula no prazo previsto retomar seu vínculo com a vaga na Universidade.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Embora o Regimento, em seu artigo 107, parágrafo único, preveja a anulação definitiva da matrícula caso o aluno não renove seu vínculo com a instituição (matrícula em disciplina, matrícula institucional ou trancamento total) a cada período letivo, é permitido solicitar reabertura de matrícula, de acordo com data estabelecida no calendário universitário.

A concessão estará condicionada, entre outros critérios específicos, à verificação do aproveitamento no curso. Os processos serão apreciados pela Pró-Reitoria de Graduação e, somente os processos que receberem parecer favorável, serão encaminhados para as coordenações para elaboração de plano de estudos e assinatura de demais documentos necessários para instruir o processo, os quais são necessários para que a UFC fique respaldada numa possível execução de desligamento.

3) Etapas para processamento do serviço:

Em data determinada no calendário universitário, o aluno realizará a solicitação através de e-mail, preenchendo e encaminhando o requerimento que é disponibilizado no site da PROGRAD. A Divisão de Planejamento e Ensino, responsável pelo serviço, abrirá um processo para cada discente que será analisado, levando em consideração o Regimento Geral da UFC.

Os processos DEFERIDOS serão encaminhados para as Coordenações de Curso que deverão entrar em contato com os alunos para elaboração de plano de estudos e assinatura de demais

documentos constantes no processo. Após concluída essa etapa, as Coordenações deverão devolver os processos para a PROGRAD.

Com o retorno dos processos, a PROGRAD divulgará o resultado no seu sítio e ativará o status de matrícula dos processos concluídos para que o aluno fique apto a realizar matrícula e retornar seus estudos.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

A solicitação acontece dentro de período estabelecido no calendário universitário de forma semestral e são concluídos com a divulgação do resultado de acordo com a data informada no requerimento de solicitação.

5) Forma de prestação do serviço:

A solicitação é realizada pelo aluno através do e-mail dpe@prograd.ufc.br e a tramitação entre DPE/COPIC e coordenação através do SEI.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

A comunicação com o solicitante será realizada também através do e-mail dpe@prograd.ufc.br

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

Setor de Protocolo da PROGRAD.

1) Serviço oferecido: conteúdo programático de disciplinas (ementas).

Conteúdo Programático é a descrição dos assuntos que serão trabalhados em uma disciplina.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Qualquer pessoa poderá solicitar o conteúdo programático de um componente. Para isso, basta ter o nome e o código da disciplina desejada.

3) Etapas para processamento do serviço.

O interessado deverá fazer a solicitação através de email ou presencialmente, preenchendo requerimento destinado para esse fim. Após recebimento do pedido, o setor responsável fará a impressão dos documentos para posteriormente carimbar e assinar. Quando a documentação

estiver pronta, o requerente será avisado, por email, para recebimento no setor de Protocolo da PROGRAD.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

A depender do número de programas solicitados, o serviço poderá ser prestado em até 30 dias.

5) Forma de prestação do serviço.

A solicitação é realizada pelo aluno através do e-mail dpe@prograd.ufc.br ou presencialmente no Setor de Protocolo da PROGRAD.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

A comunicação com o solicitante será realizada também através do e-mail dpe@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

Setor de Protocolo da PROGRAD.

1) Serviço oferecido: Registro de diplomas de faculdades privadas.

O registro de diplomas é o ato da Universidade Federal do Ceará que confere validade em território nacional ao diploma emitido por instituições de ensino superior não universitárias, conforme previsto na Portaria nº 1.095/2018 MEC.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

CRENCIAMENTO: para registro de diplomas, a instituição de ensino não universitária deverá solicitar o credenciamento junto à UFC, através do e-mail: registroies@prograd.ufc.br. As orientações e documentação para solicitação de credenciamento estão disponíveis na Resolução CONSUNI/UFC nº 09/2013.

Importante: O credenciamento de novas instituições dependerá da capacidade de atendimento da Seção de Registro de Diplomas de Entidades Privadas.

REGISTRO DE DIPLOMAS: a instituição de ensino superior não universitária credenciada junto a UFC poderá solicitar o registro de diplomas, em conformidade com as orientações da Portaria nº 1.095/2018 MEC e a Portaria nº 69/2019 PROGRAD.

3) Etapas para processamento do serviço: para solicitação de Registro de Diplomas as instituições credenciadas deverão realizar agendamento com a Seção de Registro de Diplomas de Entidades Privadas, via email: registroies@prograd.ufc.br.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: em conformidade com a Portaria nº 1.095/2018 MEC, a Instituição registradora deverá registrar o diploma no prazo máximo de 60 (sessenta dias), contados a partir do recebimento do diploma procedente de IES expedidora.

5) Forma de prestação do serviço: o atendimento é realizado através do e-mail da Seção de Registro de Diplomas de Entidades Privadas (registroies@prograd.ufc.br).

Após confirmação de agendamento por e-mail, a entrega e devolução dos diplomas são realizadas de forma presencial no Protocolo da PROGRAD.

6 Forma de comunicação com o solicitante do serviço: a comunicação com o público é realizada através do email: registroies@prograd.ufc.br.

7 Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

Por meio do e-mail registroies@prograd.ufc.br ou por meio do serviço de Ouvidoria da UFC.

SEÇÃO DE REVALIDAÇÃO DE DIPLOMAS/DMD/COPIC/PROGRAD

1) Serviço oferecido: revalidação de diplomas.

Os diplomas de graduação expedidos por universidades estrangeiras deverão ser revalidados por universidades públicas que tenham curso do mesmo nível e área ou equivalente. Importante: no caso de Diplomas de Medicina, o processo é realizado via Exame Nacional de Revalidação de Diplomas Médicos Expedidos por Instituição de Educação Superior Estrangeira (REVALIDA).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: a UFC adota para os processos de revalidação de diplomas de graduação, a PLATAFORMA CAROLINA BORI (<http://plataformacarolinabori.mec.gov.br/usuario/acesso>), sistema

informatizado criado pelo Ministério da Educação, para gestão e controle de processos de Revalidação e Reconhecimento de diplomas estrangeiros no Brasil.

Todas as orientações e documentação exigida para requerimento do processo estão disponíveis na Portaria Normativa MEC nº 22, de 13/12/2016 e na Resolução nº 01/CEPE/UFC, de 27/01/2017.

3) Etapas para o processamento do serviço: todas as informações do processo poderão ser consultadas e acompanhadas pelo interessado através da Plataforma Carolina Bori.

4) Estimativa de prazo: o prazo de atendimento dependerá da capacidade máxima de solicitações simultâneas por curso (a quantidade de vagas poderá ser consultada pelo interessado na Plataforma Carolina Bori). O pedido de revalidação de diplomas de cursos de graduação deverá ser concluído no prazo de até 180 (cento e oitenta dias), conforme Portaria Normativa MEC nº 22, de 13/12/2016.

5) Forma de prestação do serviço: o atendimento é realizado por meio da Plataforma Carolina Bori e do e-mail do Setor de Revalidação (revalidacao@prograd.ufc.br).

6) Formas de comunicação com o solicitante do serviço: a comunicação com o público é realizada por meio do email: revalidacao@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

Por meio do e-mail revalidacao@prograd.ufc.br ou por meio do serviço de Ouvidoria da UFC.

SEÇÃO DE ARQUIVO/DMD/COPIC/PROGRAD

1) Serviço oferecido: acesso a informação pública contida em documentos sob custódia da Seção de Arquivo da PROGRAD/UFC.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: o acesso ao serviço se dá de forma presencial, através de requisição protocolada no Protocolo da

PROGRAD/UFC; e remotamente, através dos canais de atendimento: *WhatsApp*: (85) 3366-9520, telefone: (85) 3366-9520 e e-mail: diarq@prograd.ufc.br.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: não há.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: de quatro a oito horas, para o atendimento através dos canais digitais. Para o atendimento presencial, aplicam-se os horários e as normas estabelecidas pelo Protocolo da PROGRAD/UFC.

b) Prazo para a realização do serviço: de vinte e quatro a quarenta e oito horas, para ambas as formas de atendimento.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

A prestação do serviço se dá, prioritariamente, de forma remota (*WhatsApp*, telefone e e-mail). Analisada a demanda e sendo possível o envio dos documentos solicitados via e-mail, o atendimento permanecerá pelos canais digitais. Nos casos em que se constate a inviabilidade da prestação do serviço de forma remota, os responsáveis pela Seção de Arquivo da PROGRAD/UFC encaminharão os documentos solicitados para o Protocolo da PROGRAD/UFC, e a entrega ao usuário ficará condicionada aos horários e as normas do atendimento presencial do referido setor.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: WhatsApp (85) 3366-9520 / Telefone: (85) 3366-9520 / E-mail: diarq@prograd.ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará.

COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DISCENTE - CAD/PROGRAD

Serviço oferecido: Oferta do Programa de Iniciação à Docência (PID) à comunidade interna (discentes da instituição).

Tem como objetivos:

- a) Contribuir para o processo de formação do estudante de graduação;
- b) Proporcionar a participação do estudante monitor nas atividades docentes;
- c) Facilitar a interação entre estudantes e professores nas atividades de ensino, visando à melhoria da aprendizagem;
- d) Proporcionar ao monitor uma visão de conjunto da disciplina e das experiências da relação teoria e prática;
- e) Envolver o estudante nas atividades de ensino associadas ao planejamento e à pesquisa.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: os discentes regularmente matriculados nos cursos de graduação presenciais da instituição de ensino têm acesso ao serviço por meio de editais.

3) Etapas para processamento do serviço: as etapas para acesso ao serviço estão descritas nos editais, publicados anualmente, dentre as quais podemos citar: elaboração e submissão de projetos pelos docentes, avaliação dos projetos pelo Grupo de Trabalho de Monitoria (GTM), divulgação dos projetos aprovados e distribuição das vagas de monitoria, divulgação de editais específicos para seleção de bolsistas nas unidades acadêmicas, divulgação de resultados, cadastro dos bolsistas, conferência da documentação, acompanhamento do monitor pelo docente, envio de frequência mensal, envio do relatório do monitor, elaboração e envio de relatórios do projeto, certificação etc.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:* utilizamos o Sistema SisPID para acompanhamento dos monitores remunerados e voluntários do PID, o módulo SIPAC para registro da frequência dos bolsistas e para elaboração da folha de pagamento. Também fornecemos informações via contato telefônico e e-mail institucional.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: os prazos são estabelecidos no cronograma do edital do PID de oferta de vagas de monitoria remunerada e voluntária.

a) Tempo de espera para o atendimento: as demandas são respondidas à medida que são direcionadas a nossa coordenadoria.

b) Prazo para a realização do serviço: Conforme cronograma estabelecido em edital.

5) Forma de prestação do serviço: presencial e à distância.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: atendimento de forma presencial ou por telefone.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: nossas instalações dispõem de condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto. Ademais, durante a pandemia foram adicionadas as medidas sanitárias recomendadas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito, cortesia, além de impessoalidade inerente ao serviço público.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: conforme o que determina a legislação vigente sobre as prioridades.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: Utilização de placa com o nome da coordenadoria e também em braile.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: prioritariamente via e-mail institucional e telefone.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: e-mail institucional e Ouvidoria Geral da instituição.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: Receber a manifestação, avaliar junto à chefia superior e adotar as providências necessárias para emissão de resposta.

1) Serviço oferecido: Gerenciamento do Programa de Educação Tutorial da UFC (PET-UFC e PET-SESu); Seleção de bolsistas discentes.

Algumas etapas desse serviço são descentralizadas e acontecem nas unidades onde o programa é executado.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: os discentes precisam estar regularmente matriculados nos cursos de graduação onde existem os grupos PET.

Documentos: Editais de seleção (organizados pelos tutores/docentes dos grupos PET); Termo de compromisso; Declaração negativa de bolsa; Declaração de acúmulo ou não de atividades extracurriculares.

Editais divulgados nos canais oficiais (sites dos grupos, coordenações e departamentos dos cursos) e redes sociais dos grupos PET.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: através dos editais de seleção.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: as demandas são respondidas à medida que são direcionadas a nossa coordenadoria.

b) Prazo para a realização do serviço: prazos definidos nos editais de seleção.

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: atendimento através de e-mail (cad@prograd.ufc.br) e telefone ((85) 3366 9519).

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: As instalações dispõem de condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto, dispondo de acesso com rampas e portas largas, identificação visual através de placas; Ademais, durante a pandemia foram adicionadas as medidas sanitárias recomendadas.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: todos os usuários são acolhidos e devidamente atendidos de forma profissional e respeitosa, seja de forma presencial, por telefone ou e-mail.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: de acordo com os critérios estabelecidos em lei.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:* identificação da CAD/PROGRAD através de placas, inclusive, em braile.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:* pessoalmente, na Pró-Reitoria de Graduação, na Coordenadoria Discente no Campus do Pici, térreo da Biblioteca Central; Por telefone (85 3366 9519) e por e-mail (cad@prograd.ufc.br).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: e-mail institucional e Ouvidoria da UFC.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: receber a manifestação, avaliar junto à chefia superior e adotar as providências necessárias para emissão de resposta. O atendimento é realizado pessoalmente na CAD/PROGRAD; telefone (85 3366 9519); e-mail da CAD/PROGRAD cad@prograd.ufc.br.

1) Serviço oferecido: Encontro de Iniciação à Docência (EID) e Encontro dos Programas de Educação Tutorial da UFC (EPET-UFC) que acontecem no âmbito dos Encontros Universitários da UFC.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: discentes regularmente matriculados na graduação que participam do Programa de Iniciação à Docência (PID) e Programa de Educação Tutorial (PET) como bolsistas e voluntários.

Documentos: Editais de seleção organizados pela CAD/PROGRAD;

O edital é divulgado na página oficial da UFC, na página específica dos Encontros Universitários da UFC, bem como nas redes sociais oficiais da universidade.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:* as demandas são respondidas à medida que são direcionadas a nossa coordenadoria.

b) *Prazo para a realização do serviço:* prazos definidos no edital de seleção

5) Forma de prestação do serviço.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: contato direto com a comissão de organização dos Encontros Universitários e com o organizador do EID e EPET, no caso a CAD/PROGRAD.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: acesso com rampas e portas largas, identificação visual através de placas;

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: todos os usuários são acolhidos e devidamente atendidos de forma profissional e respeitosa, seja de forma presencial, por telefone ou e-mail.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: de acordo com os critérios estabelecidos em lei.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: identificação da CAD/PROGRAD através de placas, inclusive, em braile.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente, na Pró-Reitoria de Graduação, na Coordenadoria Discente no Campus do Pici, térreo da Biblioteca Central; Por telefone (85 3366 9519) e por e-mail (cad@prograd.ufc.br)

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: e-mail institucional e ouvidoria geral da instituição.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: receber a manifestação, avaliar junto à chefia superior e adotar as providências necessárias para emissão de resposta. O atendimento é realizado pessoalmente na CAD/PROGRAD, por telefone (85 3366 9519) e e-mail cad@prograd.ufc.br.

COORDENADORIA GERAL DE PROGRAMAS ACADÊMICOS – CGPA/PROGRAD

1) Serviço oferecido: oferta de bolsas de ensino à comunidade interna (discentes da instituição). Por meio desta ferramenta, acreditamos contribuir diretamente para a diminuição da evasão e da retenção de estudantes, possibilitando a formação de profissionais no tempo padrão, bem como a eficiência na aplicação de recursos públicos.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: Os discentes regularmente matriculados nos cursos de graduação presenciais da instituição de ensino têm acesso ao serviço por meio de editais.

3) Etapas para processamento do serviço: As etapas para acesso ao serviço estão descritas nos editais, publicados anualmente, dentre as quais podemos citar: elaboração e submissão de projetos pelos docentes, divulgação de editais específicos para seleção de bolsistas, entrevista, divulgação de resultados, cadastro dos bolsistas, acompanhamento do plano de trabalho e envio de frequência mensal, elaboração e envio de relatórios de execução do projeto etc.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: utilizamos um sistema para acompanhamento do andamento das atividades dos bolsistas, bem como para elaboração da folha de pagamento. Também fornecemos informações via contato telefônico, *WhatsApp* institucional ou e-mail.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço: No edital de oferta das bolsas, consta um cronograma anual das etapas.

a) Tempo de espera para o atendimento: as demandas são respondidas ao passo que são direcionadas a nossa unidade.

b) Prazo para a realização do serviço: cronograma anual

5) Forma de prestação do serviço: presencial e a distância.

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: não se aplica;

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: nossas instalações dispõem de condições satisfatórias no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto. Ademais, durante a pandemia foram adicionadas as medidas sanitárias recomendadas;

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito, cortesia, além de impessoalidade inerente ao serviço público;

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: não se aplica;

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: placa de identificação afixada em porta de madeira.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço: prioritariamente via e-mail, telefone e *WhatsApp institucional*.

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: prioritariamente via e-mail, telefone e *WhatsApp institucional*.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: e-mail institucional e Ouvidoria Geral da instituição.

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: receber a manifestação, avaliar junto à chefia superior e adotar as providências necessárias para emissão de resposta.

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE BOLSA DE INICIAÇÃO À DOCÊNCIA - PIBID PROGRAMA DE RESIDÊNCIA PEDAGÓGICA - PRP

1) Serviço oferecido: seleção, implantação e acompanhamento de bolsas dos programas PIBID (Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência) e Residência Pedagógica, ambos destinados à formação de professores e fomentados pela CAPES. Realizamos também atendimentos aos bolsistas e professores coordenadores dos programas, além de participantes de outras edições.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: os serviços são restritos aos alunos e professores ligados aos programas citados. As rotinas administrativas acontecem nas plataformas próprias da CAPES (Plataforma CAPES e SCBA), e a comunicação interna é feita através dos emails institucionais.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: no caso de seleções de bolsistas, são lançados editais e a escolha é feita pelos professores coordenadores. Para o atendimento aos bolsistas e professores, os canais utilizados são os emails institucionais.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento*: as solicitações mais frequentes são de certificados e declarações de participação e de finalização/substituição de bolsistas. Todas as solicitações são enviadas por email e as diligências iniciais são imediatas.

b) *Prazo para a realização do serviço*: no caso de declarações/certificados, o prazo de atendimento é de até 60 (sessenta dias) corridas. Para as demais solicitações, elas são atendidas dentro do prazo do calendário próprio da CAPES, o qual é divulgado mensalmente.

5) Forma de prestação do serviço.

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível*: os atendimentos são realizados exclusivamente por email, não tendo sido observadas até agora intercorrências que retardem ou impossibilitem o atendimento.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto*: dispomos de uma sala exclusiva para os programas, de fácil acesso inclusive para pessoas portadoras de necessidades especiais (andar térreo). Em condições normais, temos espaço suficiente para atender até 5 (cinco) pessoas.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento*: o tratamento é personalizado e adequado às necessidades de cada usuário, que podem variar de acordo com a solicitação a ser realizada.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento*: usuários idosos e/ou portadores de necessidades especiais.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento*: placa de identificação afixada em porta de vidro e informativos no flanelógrafo.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço.

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários*: e-mails institucionais do PIBID e Residência Pedagógica.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço.

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações*: eventuais manifestações podem ser direcionadas para pibid@prograd.ufc.br (PIBID) e rp@prograd.ufc.br (Residência Pedagógica).

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - PRPPG

COORDENADORIA DE ENSINO

1 Serviço(s) oferecido(s)

- Emissão de diploma de pós-graduação;
- Emissão de segunda via de diploma de pós-graduação;
- Emissão de certificado de pós-graduação;
- Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação.

2 Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o(s) serviço(s)

2.1 Emissão de diploma de pós-graduação

a) a coordenação do programa de pós-graduação stricto sensu deve abrir o processo SEI: 'Stricto Sensu: Expedição de diploma';

b) incluir, no campo: 'Especificação', o nome e a matrícula do(a) aluno(a) e, no campo: 'Interessado', o nome do curso de pós-graduação;

c) anexar ao referido processo, na opção: 'Externo>Comprovante', de forma restrita, (já que constam informações pessoais), os documentos listados no art. 39, § 1º da Resolução 17/CEPE, de 04/12/2015

(https://www.ufc.br/images/_files/a_universidade/cepe/resolucao_cepe_2015/resolucao17_cepe_2015.pdf);

d) enviar, via SEI, o processo à unidade: 'DIV_ENSINO/PRPPG - Divisão de Ensino/PRPPG', contendo a documentação anexa:

- i. cópia da ata de defesa;
- ii. cópia do diploma de graduação para a emissão de diploma de mestrado e cópia do diploma de mestrado para a emissão do diploma de doutorado;
- iii. cópia do documento de identidade do(a) aluno(a);
- iv. documento de 'Nada Consta' emitido pela Biblioteca Universitária;
- v. ficha de homologação da defesa de dissertação/tese emitido pelo sistema de controle acadêmico.

2.2 Emissão de segunda diploma de pós-graduação

a) a coordenação do programa de pós-graduação stricto sensu deve abrir o processo SEI: 'Stricto Sensu: Expedição de Segunda Via de Diploma';

b) incluir, no campo: 'Especificação', o nome e matrícula do(a) aluno(a) e, no campo: 'Interessado', o nome do curso de pós-graduação;

c) anexar ao referido processo, na opção: 'Externo>Comprovante' de forma restrita, (já que constam informações pessoais), os documentos listados a seguir:

- i. boletim de ocorrência ou via do original danificada do diploma;
- ii. requerimento assinado pelo(a) interessado(a) ou por procurador(a) por ele(a) instituído(a);
- iii. apresentação do comprovante de pagamento da taxa.

2.3 Emissão de certificado de pós-graduação

- a) a coordenação do curso de pós-graduação lato sensu deve abrir o processo SEI: 'Lato Sensu: Relatório de Certificação e Avaliação da Turma';
- b) anexar, ao referido processo, o formulário eletrônico: 'PRPPG: Relatório de Certificação de Avaliação';
- c) enviar, via SEI, o processo à unidade: 'DIV_ENSINO/PRPPG - Divisão de Ensino/PRPPG'.

2.4 Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação

- a) a coordenação do curso de pós-graduação lato sensu deve abrir o processo SEI: 'Lato Sensu: Expedição de Segunda Via de Certificado'. Ou, ainda, o(a) interessado(a) pode, de forma pessoal, via mensagem de e-mail, solicitar, diretamente, à PRPPG a abertura do processo.
- b) anexar ao referido processo, na opção: 'Externo>Comprovante', de forma restrita, (já que constam informações pessoais), os documentos listados a seguir:
 - i. boletim de ocorrência ou via original danificada do certificado;
 - ii. requerimento assinado pelo(a) interessado(a) ou procurador(a) por ele(a) instituído(a);
 - iii. enviar, via SEI, o processo à unidade: 'DIV_ENSINO/PRPPG - Divisão de Ensino/PRPPG'.

3. Etapas para o processamento do(s) serviço(s)

Mecanismos para a consulta pelos usuários das etapas - cumpridas ou pendentes - dos serviços solicitados:

3.1 Emissão de diploma de pós-graduação

Consulta à página: <https://prppg.ufc.br/pt/siga-seu-processo/>

3.2 Emissão de segunda diploma de pós-graduação

Consulta à página: <https://prppg.ufc.br/pt/siga-seu-processo/>

3.3 Emissão de certificado de pós-graduação

Consulta à página: <https://prppg.ufc.br/pt/siga-seu-processo/>

3.4 Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação

Consulta à página: <https://prppg.ufc.br/pt/siga-seu-processo/>

4. Estimativas de prazos para a prestação do(s) serviço(s)

4.1 Emissão de diploma de pós-graduação

de 60 a 120 dias, contados do encaminhamento, sem pendências, do processo SEI.

4.2 Emissão de segunda via de diploma de pós-graduação

de 60 a 120 dias, contados do encaminhamento, sem pendências, do processo SEI.

4.3 Emissão de certificado de pós-graduação

de 60 a 120 dias, contados do encaminhamento, sem pendências, do processo SEI.

4.4 Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação

de 60 a 120 dias, contados do encaminhamento, sem pendências, do processo SEI.

5. Forma de prestação do(s) serviço(s)

Pontos a serem considerados:

- a) procedimentos para atendimento, quando o sistema informatizado encontrar-se indisponível;
- b) condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;
- c) tratamento a ser dispensado aos usuários quando em atendimento;
- d) usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- e) elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento.

5.1 Emissão de diploma de pós-graduação

- a) não se aplica;
- b) disponibilidade de rampa de acesso e ambiente salubre;
- c) não se aplica;
- d) destinados a gestantes e idosos;
- e) sala exclusiva para o atendimento.

5.2 Emissão de segunda diploma de pós-graduação

- a) não se aplica;
- b) disponibilidade de rampa de acesso e ambiente salubre;
- c) não se aplica;
- d) destinados a gestantes e idosos;
- e) sala exclusiva para o atendimento.

5.3 Emissão de certificado de pós-graduação

- a) não se aplica;
- b) disponibilidade de rampa de acesso e ambiente salubre;
- c) não se aplica;
- d) destinados a gestantes e idosos;
- e) sala exclusiva para o atendimento.

5.4 Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação

- a) não se aplica;
- b) disponibilidade de rampa de acesso e ambiente salubre;
- c) não se aplica;
- d) destinados a gestantes e idosos;
- e) sala exclusiva para o atendimento.

6. Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Mecanismos de comunicação com o usuário.

6.1 Emissão de diploma de pós-graduação

E-mail e consulta à página da PRPPG.

6.2 Emissão de segunda diploma de pós-graduação

E-mail e consulta à página da PRPPG.

6.3 Emissão de certificado de pós-graduação

E-mail e consulta à página da PRPPG.

6.4 Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação

E-mail e consulta à página da PRPPG.

7. Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do(s) serviço(s)

7.1 Emissão de diploma de pós-graduação

https://si3.ufc.br/admin/public/questionario/avaliacao/avaliacao_servicos.jsf

7.2 Emissão de segunda via de diploma de pós-graduação

https://si3.ufc.br/admin/public/questionario/avaliacao/avaliacao_servicos.jsf

7.3 Emissão de certificado de pós-graduação

https://si3.ufc.br/admin/public/questionario/avaliacao/avaliacao_servicos.jsf

7.4 Emissão de segunda via de certificado de pós-graduação

https://si3.ufc.br/admin/public/questionario/avaliacao/avaliacao_servicos.jsf

ASSESSORIA TÉCNICA DE CADASTRO E RECONHECIMENTO DE TÍTULOS

1. Serviço(s) oferecido(s)

- Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior;
- Cadastro de títulos de docente para Aceleração por Promoção;
- Cadastro de títulos de docente por Retribuição de Titulação;
- Cadastro de títulos para contratação de Professor Substituto;
- Cadastro de títulos para contratação de Professor Efetivo;
- Cadastro de títulos para contratação de Professor Visitante.

2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o(s) serviço(s)

2.1 Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior

a) A solicitação deve ser cadastrada pelo(a) interessado(a) na Plataforma Carolina Bori: <https://carolinabori.mec.gov.br/>;

b) a Assessoria de Cadastro e Reconhecimento de Títulos (ASS_TÍTULOS/PRPPG), verifica se todos os documentos exigidos estão presentes, a saber:

- cópia do RG e CPF;

- diploma estrangeiro, contendo a apostila de Haia ou visto consular, neste caso, quando o país de origem não seja signatário da Convenção da Apostila;
- histórico, contendo apostila de Haia ou visto consular, neste caso, quando o país de origem não seja signatário da Convenção da Apostila;
- ata de defesa, contendo a apostila de Haia ou visto consular, neste caso, quando caso o país de origem não seja signatário da Convenção da Apostila, acompanhada(o) dos currículos resumidos dos participantes da banca examinadora;
- currículo Lattes atualizado acompanhado da descrição resumida das atividades de pesquisa realizadas, estágios e cópia impressa ou em endereço eletrônico dos trabalhos científicos decorrentes da dissertação ou tese, publicados e/ou apresentados em congressos ou reuniões acadêmico-científicas, indicando a(s) autoria(s), os nomes dos periódicos e as datas de publicação e/ou nome e local dos eventos científicos onde os trabalhos foram apresentados;
- acreditação do curso: Resultados da avaliação externa do curso ou programa de pós-graduação da instituição, quando houver e tiver sido realizada por instituições públicas ou devidamente acreditadas no país de origem, e outras informações existentes acerca da reputação do programa indicadas em documentos, relatórios ou reportagens;
- comprovação de que os estudos desenvolveram-se, efetivamente, no exterior e não no Brasil, mediante a apresentação do extrato de imigração ou documento oficial equivalente que registre as entradas e saídas do País.

c) caso a documentação esteja completa, encaminha-se o processo às Unidades Acadêmicas - que são responsáveis pelos atos referentes à análise do mérito da solicitação e emissão do parecer. Concluída a análise, o processo retorna à Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação (CPPG), colegiado responsável por apreciar os pareceres emitidos, homologar e registrar os resultados.

2.2 Cadastro de títulos

- a) O processo SEI deve ser encaminhado para à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP);
- b) no processo, deve constar documento (diploma) que comprove o nível de pós-graduação concluído pelo interessado, ou documento que comprove que o referido diploma esteja em fase de confecção, não restando nenhuma pendência junto ao programa de pós-graduação.
- c) a PROGEP encaminhará o processo ao setor: 'ASS_TÍTULOS/PRPPG'.
- d) será feita a análise do documento e, caso não exista nenhuma pendência, o referido título será cadastrado.
- e) após o cadastro, o processo é devolvido à PROGEP.

3. Etapas para o processamento do(s) serviço(s)

Mecanismos para a consulta pelos usuários das etapas - cumpridas ou pendentes - dos serviços solicitados.

3.1 Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior

O requerente pode consultar a tramitação do processo no sítio da Plataforma Carolina Bori: <https://carolinabori.mec.gov.br/>, bem como em nossos canais de atendimento, mediante o envio de mensagens - E-mail: cadastrodetitulos@ufc.br e whatsapp: +55-85-3366-9169.

3.2 Cadastro de títulos

Por meio dos canais de atendimento, mediante o envio de mensagens - E-mail: cadastrodetitulos@ufc.br e whatsapp: +55-85-3366-9169.

4 Estimativas de prazos para a prestação do(s) serviço(s)

4.1 Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior

Após o cadastro da solicitação, é dado o prazo de 30 dias para a verificação da conformidade. Aceita a solicitação, a resposta deve ser dada em até 180 dias.

4.2 Cadastro de títulos

Prazo, em média, de 5 dias úteis.

5. Forma de prestação do(s) serviço(s)

Pontos a serem considerados:

- a) procedimentos para atendimento, quando o sistema informatizado encontrar-se indisponível;
- b) condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto;
- c) tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- d) usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- e) elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento.

5.1 Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior

- a) não se aplica;
- b) disponibilidade de rampa de acesso e ambiente salubre;
- c) não se aplica;
- d) gestantes e idosos;
- e) não se aplica.

5.2 Cadastro de títulos

- a) não se aplica;
- b) não se aplica;
- c) não se aplica;
- d) não se aplica;
- e) não se aplica.

6. Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Mecanismos de comunicação com o usuário.

6.1 Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior

Mediante mensagens:

E-mail: cadastrodetitulos@ufc.br

Whatsapp: +55-85-3366-9169

6.2 Cadastro de títulos

Mediante mensagens:

E-mail: cadastrodetitulos@ufc.br

Whatsapp: +55 85 3366 9169

7. Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do(s) serviço(s)

7.1 Reconhecimento de Títulos de Pós-Graduação obtidos no exterior

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

7.2 Cadastro de títulos

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

SECRETARIA DE CULTURA ARTÍSTICA DA UFC - SECULT-ARTE

CASA AMARELA EUSÉLIO OLIVEIRA

1) Serviço oferecido: CURSO DE EXTENSÃO DE BÁSICO DE CINEMA

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O Curso é acessível por meio de inscrição com pagamento de taxa (não é um serviço gratuito).

Documentos necessários:

Originais e cópias do RG e CPF, além de uma fotografia 3×4. A idade mínima para os cursos é 16 anos. As inscrições são feitas até o preenchimento das vagas.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Esse item não se aplica já que não existe processamento neste tipo de serviço.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Atendimento feito por ordem de chegada até o preenchimento de todas as vagas.

b) Prazo para a realização do serviço:

Atendimento feito por ordem de chegada até o preenchimento de todas as vagas.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Esse item não se aplica já que existe um sistema informatizado de acompanhamento deste curso.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O curso é oferecido em ambiente adequado a sua realização .

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os alunos/usuários são prontamente atendidos, obedecendo a ordem de chegada.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Pessoas Idosas, Pessoas com algum tipo de limitação Física, Gestantes e Mulheres com crianças de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

A unidade conta com placas de sinalização em todas as portas das salas!

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários é feita através dos números de telefone da Casa Amarela Euselio Oliveira e por meio das redes sociais.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

O primeiro local para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações a respeito do curso é a própria secretaria da Casa Amarela Euselio Oliveira. Em segundo ao final do curso é sempre solicitado que cada aluno preencha um questionário de avaliação do curso. Em último caso o local para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço é a Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido: CURSO DE EXTENSÃO DE FOTOGRAFIA

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O Curso é acessível por meio de inscrição com pagamento de taxa (não é um serviço gratuito).

Documentos necessários: Originais e cópias do RG e CPF, além de uma fotografia 3×4. A idade mínima para os cursos é 16 anos. As inscrições são feitas até o preenchimento das vagas.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Esse item não se aplica já que não existe processamento neste tipo de serviço.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Atendimento feito por ordem de chegada até o preenchimento de todas as vagas.

b) Prazo para a realização do serviço:

Atendimento feito por ordem de chegada até o preenchimento de todas as vagas.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Esse item não se aplica já que existe um sistema informatizado de acompanhamento deste curso.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O curso é oferecido em ambiente adequado a sua realização.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os alunos/usuários são prontamente atendidos, obedecendo a ordem de chegada.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Pessoas Idosas, Pessoas com algum tipo de limitação Física, Gestantes e Mulheres com crianças de colo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

A unidade conta com placas de sinalização em todas as portas das salas!

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários é feita através dos números de telefone da Casa Amarela Euselio Oliveira e por meio das redes sociais.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

O primeiro local para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações a respeito do curso é a própria secretaria da Casa Amarela Euselio Oliveira. Em segundo, ao final do curso, é sempre solicitado que cada aluno preencha um questionário de avaliação do curso. Em último caso, o local para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço é a Ouvidoria da UFC.

1) Serviço oferecido:

Disponibilização de espaços para ensaios, reuniões, aulas, eventos acadêmicos, mostras artísticas, apresentações artísticas e filmagens (para alunos e professores dos cursos do Instituto de Cultura e Arte – Ica e da UFC como um todo, bem como para a comunidade artística externa).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

– Requisitos:

Viabilidade técnica e adequação física; Conceito da proposta; pertinência do projeto para o contexto acadêmico e/ou regional; Vinculação do proponente à Universidade Federal do Ceará; Disponibilidade da(s) sala(s) e/ou pauta na(s) data(s) solicitada(s).

– Documentos:

Formulário de solicitação de espaço 2021 – Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno -

Tupa; Formulário de Solicitação de Pauta para o Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno – Tupa; Mapas de sala (mensal) do Tupa.

– Regras de Utilização dos Espaços:

- Caso o artista ou coletivo precise utilizar substâncias que possam sujar ou danificar o ambiente (tais como água, querosene, álcool etc.) favor avisar com antecedência para prévia avaliação de segurança pessoal e do espaço, podendo assim obter autorização do de uso nas áreas internas do teatro. NÃO está autorizado o uso de FOGO.
- Ao deixar o espaço, entregar a chave da sala na RECEPÇÃO do Tupa.
- Deixar o ambiente tal como o grupo o encontrou, limpo, organizado e com o espaço de cena/ensaio desocupado, para que os outros grupos que utilizarão o espaço possam recebê-lo da mesma maneira que seu grupo o recebeu.
- Caso seja necessário descarregar ou guardar o material no teatro, o grupo deverá entrar em contato com a secretaria do Tupa para autorização prévia. Não nos responsabilizamos por eventuais danos e desaparecimentos de cenário e objetos cênicos. Não dispomos de profissionais para carregar ou descarregar cenário, de modo que o artista ou coletivo deve se responsabilizar pelo transporte de seus materiais cênicos.
- Caso seja necessário espaço para veículos de descarregamento ou frete o grupo deverá entrar em contato com secretaria do Tupa para autorização prévia.
- Os grupos de teatro devem trazer seus próprios operadores de som e de luz.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:*

Todas as informações com relação às reservas de espaço estão no site do Tupa:

- www.teatrouniversitario.ufc.br

Antes de fazer a solicitação, o solicitante deve conferir o calendário de disponibilidade de salas do mês vigente e do mês seguinte.

Posteriormente, deve ser enviado, via link de formulário eletrônico, o **Formulário de solicitação de espaço 2021- Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno – Tupa** (para ensaios, reuniões e aulas) e no caso de solicitação de pauta (para eventos, apresentações artísticas e filmagens), envia-se o **Formulário de Solicitação de Pauta para o Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno – Tupa**, devidamente preenchido, para o e-mail do Teatro. E por meio do mesmo E-mail é possível consultar o andamento das solicitações.

- teatrouniversitario@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

A administração do Teatro terá o prazo de 10 dias úteis para responder a cada solicitação de espaço e/ou pauta, a contar a partir da data de envio do formulário de solicitação. Recomenda-se que as solicitações de espaço/pauta sejam feitas com, no mínimo, 20 dias antes da data desejada.

b) Prazo para a realização do serviço:

A administração do Teatro terá o prazo de 10 dias úteis para responder a cada solicitação de espaço e/ou pauta, a contar a partir da data de envio do formulário de solicitação. Recomenda-se que as solicitações de espaço/pauta sejam feitas com, no mínimo, 20 dias antes da data desejada.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento por telefone:

- (85) 3366-7832

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Atualmente, por conta da pandemia de Covid-19, os espaços estão sendo utilizados apenas uma vez por dia, um grupo por espaço (para viabilizar a limpeza das salas entre o uso de um grupo e outro) e com disponibilização de álcool em gel e sabonete para higienização das mãos. Além disso, cada grupo também se responsabiliza por efetuar as medidas sanitárias possíveis (uso de máscara) e também se compromete a permitir a aferição de temperatura, ao entrar nas dependências do Tupa.

O Tupa tem um projeto de reforma estrutural em andamento que visa oferecer melhor acessibilidade ao espaço.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Os grupos são atendidos por meio do E-mail e telefone com o máximo de transparência e cordialidade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Estudantes e professores dos cursos do Instituto de Cultura e Arte - ICA/UFC.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As salas de ensaio contam com placas de identificação na parte externa. Os banheiros também são identificados. Nas portas do Teatro há placas indicando as saídas de emergência.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Email: teatrouiversitario@ufc.br
- Atendimento por telefone: (85) 3366-7832

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Envio de E-mail para teatrouiversitario@ufc.br. Atendimento por telefone: (85) 3366-7832

1) Serviço oferecido: Palco de Giz – Projeto de Formação de Espectadores

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

As escolas e alunos são convidados a participar do Palco de Giz a partir de parcerias estabelecidas através dos(as) professores(as) de Arte.

– Requisitos:

– Participação de estudantes: Estudantes de escolas públicas (estaduais e municipais) do município de Fortaleza (CE), que estejam cursando o ensino fundamental II (sexto ao nono ano) ou o ensino médio.

– Participação de escolas e professores: Escolas públicas (estaduais e municipais) do município de Fortaleza (CE), que tenham turmas de ensino fundamental II (sexto ao nono ano) ou de ensino médio. Professores das disciplinas de arte e linguagens, que se configuram como um público secundário, na medida em que participam das ações de mediação promovidas pelo projeto, partilhando, assim, outros modos de promover a formação e a fruição em arte no ambiente escolar.

– Participação de bolsistas (remunerados e voluntários): ser estudante dos cursos de Design, Teatro, Jornalismo, Comunicação ou afins e se candidatar como bolsista.

– Documentos:

- ⑩ Folder de apresentação do projeto
- ⑩ Roteiro do Professor
- ⑩ Guia do Aluno
- ⑩ Formulário de avaliação do ciclo de mediação

– Informações necessárias para acessar o serviço:

O Palco de Giz tem por objetivo geral promover a formação de espectadores engajados e críticos, no Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno - Tupa, em parceria com escolas da rede pública de Fortaleza, oportunizando a alunos da educação básica o acesso físico e linguístico a espetáculos cênicos (teatro e dança) e musicais, de modo a sensibilizá-los acerca de aspectos técnicos e temáticos, através de oficinas pedagógicas que mobilizam experimentações práticas e contextualizações teóricas, seguidas de apresentações cênicas de espetáculos de teatro, dança ou música.

O Projeto, criado em 2019, está sendo executado de forma online desde 2020, por conta da pandemia de Covid-19, com oficinas e apresentações online, por meio de diversas plataformas. Em seu formato virtual, o projeto pode ser executado em escolas públicas de

outros municípios do estado do Ceará.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Todas as informações com relação ao Projeto Palco de Giz estão no site do Tupa.

- Link: www.teatrouiversitario.ufc.br
- Atendimento por telefone: (85) 3366-7832
- Email: teatrouiversitario@ufc.br

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento: 30 dias.

b) Prazo para a realização do serviço: O serviço é realizado ao longo de três semanas.

5) Forma de prestação do serviço

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atendimento por telefone: (85) 3366-7832

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial

no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Atualmente, por conta da pandemia de Covid-19, os espaços estão sendo utilizados apenas uma vez por dia, um grupo por espaço (para viabilizar a limpeza das salas

entre o uso de um grupo e outro) e com disponibilização de álcool em gel e sabonete para higienização das mãos. Além disso, cada grupo também se responsabiliza por efetuar as medidas sanitárias possíveis (uso de máscara) e também se compromete a permitir a aferição de temperatura, ao entrar nas dependências do Tupa.

Como o Projeto está em formato online, tais especificações não se aplicam, mas tão logo retornem às atividades presenciais, todas as medidas sanitárias possíveis serão realizadas.

O Tupa tem um projeto de reforma estrutural em andamento que visa oferecer melhor acessibilidade ao espaço.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

As turmas participantes e seus estudantes recebem a equipe do Palco de Giz nas dependências da escola, para a realização da oficina pedagógica de pré-apreciação. Os estudantes são acolhidos e respeitados em suas especificidades, tanto nas escolas, quanto nas dependências do Tupa, quando vão assistir ao espetáculo. Neste momento de visita ao Teatro, os estudantes recebem uma breve contextualização sobre a história do teatro Universitário e sua importância para a cena cearense.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Escolas públicas municipais e estaduais do município de Fortaleza, que tenham professor de Arte formado em alguma linguagem artística.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As salas de ensaio contam com placas de identificação na parte externa, assim como os

banheiros. Nas portas do Teatro há placas indicando as saídas de emergência.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

É Email: teatrouiversitario@ufc.br

É Atendimento por telefone: (85) 3366-7832

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Envio de E-mail para teatrouiversitario@ufc.br. Atendimento por telefone: (85) 3366-7832.

CASA JOSÉ DE ALENCAR

1) Serviço oferecido: Mediação cultural educativa, com ênfase em história do Ceará e do Brasil, patrimônio, museu, literatura, rendas de bilros e cultura afro-brasileira.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Público interessado em patrimônio, história, museu, literatura, rendas e cultura afro-brasileira;

Acesso livre e gratuito à área verde, onde se encontram a casinha de nascimento de José de Alencar e as ruínas do primeiro engenho a vapor do Ceará, que pertenciam à Família Alencar: de segunda a sexta, das 8 às 17h e aos sábados, das 8 às 12h;

Para mediação pelos educadores culturais com visita às Pinacotecas Floriano Teixeira e Salão Iracema e Museu Arthur Ramos é necessário o agendamento da visita através de formulário presente em banner localizado no site institucional da Casa de José de Alencar, qual seja: www.casajosedalencar.ufc.br;

Mais informações podem ser obtidas através do site institucional www.casajosedalencar.ufc.br, do e-mail casajosedalencar@ufc.br e do telefone (85) 3229.1898.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Site www.casajosedalencar.ufc.br, e-mail casajosedalencar@ufc.br e telefone (85) 3229.1898.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

1 (um) dia útil, no caso de resposta ao agendamento de visitas.

b) Prazo para a realização do serviço: cerca de 40 minutos.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:
Telefone (85) 3229.1898.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

rampa no estacionamento e de acesso à Pinacoteca Floriano Teixeira, à Biblioteca Braga Montenegro, à plateia do Auditório, ao Centro de Treinamento, ao bebedouro, além de banheiro acessível;

a limpeza do piso interno e externo e dos banheiros é realizada de segunda a sábado por equipe terceirada contratada pela Universidade;

dispensers com álcool 70 para os visitantes;

espaço arborizado, área coberta construída e bancos para conforto dos visitantes;

banheiro e bebedouro;

estacionamento amplo e gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Atendimento respeitando a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento de visita.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placas de sinalização no caminho e na entrada dos equipamentos.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Comunicação verbal e auditiva (quando presencial e por telefone) e escrita e visual (quando realizada mediante contato via e-mail e site institucional).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Telefone, e-mail, redes sociais do equipamento cultural e formulário do livro de visitantes virtual.

1) Serviço oferecido: Cessão de espaços para atividades culturais, científicas, educativas e de lazer.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Acesso gratuito à área verde para atividades na modalidade piquenique destinada a pequenos grupos: de segunda a sexta, das 8 às 17h e aos sábados, das 8 às 12h;

Utilização do auditório e das salas de aula do centro de treinamento mediante consulta e formalização do pedido através de ofício a ser enviado para o e-mail casajosedelencar@ufc.br;

Mais informações podem ser obtidas através do site institucional www.casajosedelencar.ufc.br, do e-mail casajosedelencar@ufc.br e do telefone: (85) 3229.1898.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Site www.casajosedelencar.ufc.br, e-mail casajosedelencar@ufc.br e telefone (85) 3229.1898.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Até 5 dias úteis, no caso de análise da solicitação pela Direção.

b) Prazo para a realização do serviço:

A cessão do espaço ocorrerá no dia e no horário acordado com a Direção.

5) Forma de prestação do serviço:

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*
Telefone (85) 3229.1898.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

- rampa no estacionamento e de acesso à plateia do Auditório, ao Centro de Treinamento, ao bebedouro, além de banheiro acessível;
- a limpeza do piso interno e externo e dos banheiros é realizada de segunda a sábado por equipe terceirada contratada pela Universidade;
- há dispensers com álcool 70 para os visitantes;
- espaço arborizado, área coberta construída e bancos para conforto dos visitantes;
- banheiro e bebedouro;
- estacionamento amplo e gratuito.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* atendimento respeitando a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

Placas de sinalização no caminho e na entrada dos equipamentos.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

Comunicação verbal e auditiva (quando presencial e por telefone) e escrita e visual (quando realizada mediante contato via e-mail e site institucional).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

Telefone, e-mail e redes sociais do equipamento cultural.

1) Serviço oferecido: Mediação educativa ambiental.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Para mediação pelos educadores da área é necessário o agendamento da visita através de formulário presente em banner localizado no site institucional da Casa de José de Alencar, qual seja: www.casajosedalencar.ufc.br;

Mais informações podem ser obtidas através do site institucional www.casajosedelencar.ufc.br, do e-mail casajosedelencar@ufc.br e do telefone (85) 3229.1898.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Site www.casajosedelencar.ufc.br, e-mail casajosedelencar@ufc.br e telefone (85) 3229.1898.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

1 dia útil, no caso de resposta ao agendamento de visitas.

b) Prazo para a realização do serviço:

A visita dura cerca de 40 minutos.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:
Telefone (85) 3229.1898.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

- rampa no estacionamento e de acesso ao bebedouro, além de banheiro acessível;
- a limpeza do piso interno e externo e dos banheiros é realizada de segunda a sábado por equipe terceirada contratada pela Universidade;
- há dispensers com álcool 70 para os visitantes;
- espaço arborizado, área coberta construída e bancos para conforto dos visitantes;
- banheiro e bebedouro;
- estacionamento amplo e gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Atendimento respeitando a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento de visita.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placas de sinalização.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Comunicação verbal e auditiva (quando presencial e por telefone) e escrita e visual (quando realizada mediante contato via e-mail e site institucional).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: *a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:* Telefone, e-mail, redes sociais do equipamento cultural e formulário do livro de visitantes virtual.

1) Serviço oferecido: Formação de crianças e jovens nas áreas de educação musical e karatê.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Projetos de extensão em parceria com o Instituto Beatriz e Lauro Fiuza.
- Utilização do Centro de treinamento e, eventualmente, mediante consulta e agendamento, do auditório e da área verde.
- Mais informações podem ser obtidas através do site institucional www.casajosedelencar.ufc.br, do e-mail casajosedelencar@ufc.br e do telefone: (85) 3229.1898.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Através do e-mail casajosedelencar@ufc.br e telefone (85) 3229.1898.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Atendimento imediato, realizado presencialmente ou por telefone.

b) Prazo para a realização do serviço:

Condições estabelecidas no ato da matrícula do aluno no projeto desejado.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: telefones (85) 98685.5964/ 98970.0644.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

- rampa no estacionamento e de acesso à plateia do Auditório, ao Centro de Treinamento, ao bebedouro, além de banheiro acessível;
- a limpeza do piso interno e externo e dos banheiros é realizada de segunda a sábado por equipe terceirada contratada pela Universidade;
- há dispensers com álcool 70 para os visitantes;

- espaço arborizado, área coberta construída e bancos para conforto dos visitantes;
- banheiro e bebedouro;
- estacionamento amplo e gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos e em cumprimento às normas estabelecidas pelas instituições parceiras.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento: o atendimento respeita a ordem de chegada e os usuários amparados pela lei vigente.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placas de sinalização nas salas do Centro de Treinamento, onde são desenvolvidos os projetos.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Comunicação verbal e auditiva (quando presencial e através do telefone) e escrita e visual (quando realizada mediante contato via e-mail e site).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Telefone, e-mail e redes sociais do equipamento cultural.

1) Serviço oferecido: Biblioteca Braga Montenegro.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Público geral interessado no acervo da biblioteca para pesquisa no local;
- Não é permitido o empréstimo de livros;
- É necessário o agendamento da visita através do e-mail casajosedalencar@ufc.br;
- Mais informações podem ser obtidas através do e-mail e do telefone (85) 3229.1898.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Site www.casajosedalencar.ufc.br, e-mail casajosedalencar@ufc.br e telefone: (85) 3229.1898.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

1 dia útil, no caso de resposta ao agendamento de visitas.

b) Prazo para a realização do serviço:

Tempo acordado entre o usuário e a Direção da Casa de José de Alencar no momento do agendamento.

5) Forma de prestação do serviço:

a) *Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:*
Telefone (85) 3229.1898.

b) *Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:*

- rampa no estacionamento e de acesso à Biblioteca Braga Montenegro, ao bebedouro, além de banheiro acessível;
- a limpeza do piso interno e externo e dos banheiros é realizada de segunda a sábado por equipe terceirada contratada pela Universidade;
- dispensers com álcool 70 para os visitantes;
- espaço arborizado, área coberta construída e bancos para conforto dos visitantes;
- banheiro e bebedouro;
- estacionamento amplo e gratuito.

c) *Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:*

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição.

d) *Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:* atendimento respeitando a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento de visita.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

Placas de sinalização no caminho e na entrada da biblioteca.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

Comunicação verbal e auditiva (quando presencial e por telefone) e escrita e visual (quando realizada mediante contato via e-mail e site institucional).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

Telefone, e-mail e redes sociais do equipamento cultural.

1) Serviço oferecido: Atendimento a pesquisadores interessados.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Pesquisadores interessados em patrimônio, história, museu, rendas, cultura afro-brasileira, arqueologia e demais acervos expostos e guardados nas reservas técnicas do equipamento.
- Para mediação com a presença da museóloga é necessário o agendamento da visita através do e-mail casajosedealencar@ufc.br;

Mais informações podem ser obtidas através do e-mail e do telefone (85) 3229.1898.

3) Etapas para processamento do serviço.

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

E-mail casajosedelencar@ufc.br e telefone (85) 3229.1898.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Até 3 dias úteis, no caso de resposta ao agendamento de visitas.

b) Prazo para a realização do serviço:

Tempo acordado entre pesquisador e museóloga.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Telefone (85) 3229.1898.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

rampa no estacionamento e de acesso à reserva técnica do Centro de Treinamento, ao bebedouro, além de banheiro acessível.

a limpeza do piso interno e externo e dos banheiros é realizada de segunda a sábado por equipe terceirada contratada pela Universidade;

dispensers com álcool 70 para os visitantes;

espaço arborizado, área coberta construída e bancos para conforto dos visitantes;

banheiro e bebedouro;

estacionamento amplo e gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Atendimento respeitando a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento de visita.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Placas de sinalização no caminho e na entrada da biblioteca.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Comunicação verbal e auditiva (quando presencial e por telefone) e escrita e visual (quando realizada mediante contato via e-mail e site institucional).

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Telefone, e-mail e redes sociais do equipamento cultural.

MUSEU DE ARTE DA UFC – MAUC

1) Serviço oferecido: Atendimento ao Público

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O Mauc realiza atendimento presencial ao público em suas exposições, Biblioteca, Arquivo, Oficina Mestre Noza, Auditório e Administração. Atualmente, por conta das medidas de prevenção à covid-19, há alguns protocolos que devem ser seguidos, caso o público queira conhecer o espaço expositivo, o Arquivo Institucional e Histórico do Mauc, a Biblioteca Floriano Teixeira e/ou agendar reuniões com a administração do Mauc.

3) Etapas para processamento do serviço:

O atendimento presencial ao público no Museu de Arte se dá individualmente ou por meio do agendamento de grupos de pessoas. Caso grupos da rede pública e particular de ensino, ONGs, projetos sociais e educacionais e afins queiram visitar o museu, devem entrar em contato através do telefone (85) 3366-7481, do email mauc@ufc.br ou pelo SEI (www.sei.ufc.br) para solicitar o agendamento da visita; Aberto ao público interessado sobre a história da arte cearense e cultura tradicional popular; Acesso livre e gratuito de segunda a sexta, das 8 às 17h e aos sábados, das 8 às 12h; Para mediação pelos educadores culturais com visita ao circuito expositivo de longa duração ou temporário é necessário o agendamento da visita através do telefone, email; Mais informações podem ser obtidas através do site institucional www.mauc.ufc.br, do e-mail: mauc@ufc.br e do telefone: (85) 3366-7481. Por conta da pandemia, esse atendimento está restrito e segue as seguintes orientações: Serão permitidas visitas desde que atendidos os seguintes passos: – Uso obrigatório de máscaras no ambiente interno do Museu; – Grupos de amigos e familiares de no máximo 8 pessoas; – Limite de 50 pessoas em cada turno (manhã ou tarde) a fim de evitar aglomeração e permitir respeito ao distanciamento social estabelecido nas normatizações vigentes; – Qualquer informação acerca da programação e dos horários de funcionamento podem ser sanados pelo e-mail mauc@ufc.br ou pelos telefones (85) 3366.7481/7482; – As visitas não contarão com a mediação até a vacinação dos bolsistas do Núcleo Educativo do Mauc; - A pesquisa no Arquivo ou Biblioteca

devem ser agendadas com 48 horas de antecedência; - As atividades no Auditório e Oficina Mestre Noza estão suspensas temporariamente.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Caso seja via telefone ou presencial, resposta imediata. Por email e via SEI, até dois dias úteis.

b) Prazo para a realização do serviço:

De acordo com a disponibilidade da agenda.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

O único sistema informatizado disponível é o Sistema Eletrônico de Informações. Na sua ausência o usuário poderá acessar sua resposta por outros canais como: telefone (85) 3366-7481, email mauc@ufc.br ou por Facebook e Instagram, é só procurar por @museudeartedaufc, @educativomauc e @bibliotecamauc. Como o agendamento das visitas de grupos, geralmente, é feito por e-mail, na sua ausência o usuário pode entrar em contato por telefone e/ou redes sociais mencionadas acima.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O Mauc fica localizado no cruzamento da Avenida da Universidade com Avenida Treze de Maio, em frente à Reitoria da UFC, próximo ao Shopping Benfica, em uma área central da cidade de Fortaleza. Como chegar: Para quem vem de carro ou moto, havendo vagas, poderá estacionar no estacionamento que atende ao Mauc, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo & Design, Rádio Universitária, Pró-Reitoria de Extensão, Edições da UFC, Imprensa Universitária e CETREDE. Para quem vem de ônibus, as paradas mais próximas estão localizadas nas paradas das Casas de Cultura da UFC, da Reitoria ou do Shopping Benfica (consulte as linhas de ônibus que passam próximo no site da Etufor). Para quem vem de metrô, descer na estação do Shopping Benfica. Para quem vem de bicicleta compartilhada, em frente à Reitoria da UFC, Praça da Gentilândia ou Shopping Benfica contam com estações (consulte as estações mais próximas no Bicicletar Fortaleza). Para quem vem de bicicleta própria, na entrada da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo & Design, possui um estacionamento para bicicletas. Além disso, o museu possui uma boa iluminação, refrigeração e equipe de limpeza de segunda à sábado e vigilância na portaria. A porta de entrada é acessível às pessoas com mobilidade reduzida e/ou dificuldade de locomoção. Ademais, atualmente, está sendo construída uma rampa de acesso à entrada do Mauc e está sendo desenvolvido um aplicativo de audioguia para visitantes. Estacionamento gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição. Normalmente, a visitação ao espaço expositivo conta com a mediação do Núcleo Educativo do Museu. Os bolsistas do Núcleo Educativo passam por um curso de formação onde são abordados temas como: educação museal, arte-educação, arte, patrimônio e conservação, bem como noções de atendimento ao público. Este ano, no entanto, por conta da pandemia, este serviço está suspenso até a vacinação dos bolsistas do Núcleo Educativo, a quem cabe a mediação.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

O atendimento respeita a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento de visita. Atualmente o Mauc está desenvolvendo, em parceria com o curso de Sistemas e Mídias Digitais, um sistema de audioguia para visitantes do Museu com deficiência visual e para visitantes estrangeiros. Além disso, todo o conteúdo postado nas redes sociais do Mauc contam com audiodescrição. Para visitantes com deficiência física o Museu dispõe de um amplo espaço expositivo, com salas que permitem a locomoção de seus visitantes, sem barreiras físicas. Conta, ainda, com banheiros feminino, masculino e banheiro adaptado. Para os visitantes com deficiência auditiva o Mauc vem, aos poucos, estendendo a formação em LIBRAS aos seus servidores. Atualmente, temos 2 servidores que possuem o curso de Língua Brasileira de Sinais, sendo um servidor do Núcleo Educativo e outro do Acervo Institucional do Mauc. O Mauc também está cadastrado e faz parte do Glossário Coletivo com Sinais de Museus Brasileiros.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

O Mauc conta com letreiros que identificam o prédio. Internamente, todos os setores do Mauc (Administração, salas de exposição, banheiros, auditório, Acervo, Biblioteca e Reserva Técnica) são sinalizados. Além disso, todos os dispositivos de segurança como extintores de incêndio e portas corta-fogo também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Os mecanismos de comunicação com o usuário são: telefone (85) 3366-7481 / 7480 / 7482, email mauc@ufc.br ou redes sociais: Facebook e Instagram, é só procurar por @museudeartedaufc, @educativomauc e @bibliotecamauc.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: Sugestões e reclamações, bem como, o seu acompanhamento, poderão ser feitos por meio de: telefone (85) 3366-7481, email mauc@ufc.br ou pelas redes sociais: Facebook e Instagram (é só procurar por @museudeartedaufc, @educativomauc e @bibliotecamauc).

Além disso, as sugestões e/ou reclamações também podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFC por meio dos seguintes canais: e-mail ouvidoria@ufc.br, telefone: 3366-7339 ou pelo Fala.Br:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

1) Serviço oferecido: Solicitação / Cessão de Uso de Imagem

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Solicitação formal feita junto ao Museu de Arte, por meio de carta, contendo a lista das imagens requeridas, informações sobre a publicação, comercialização do material e créditos da obra.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Carta (com formalização do pedido), currículo vitae ou lattes (se o solicitante for pessoa física) ou portfólio da empresa (se pessoa jurídica). O modelo de carta para solicitação de uso de imagem pode ser consultado no site do Mauc: <https://mauc.ufc.br/pt/perguntas-frequentes/4-sobre-solicitacao-de-uso-de-imagens-do-acervodo-mauc/>

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Caso seja via telefone ou presencial, resposta imediata. Por email e via SEI, até cinco dias úteis.

b) Prazo para a realização do serviço:

Prazo para resposta a e-mails e telefone:

Imediato.

Prazo para assinatura do contrato de comodato:

30 dias.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando o Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou e-mail estiverem indisponíveis ao usuário, ele poderá acompanhar esse tipo de demanda por meio do telefone do Mauc.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Não se aplica.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas

pela instituição. O atendimento a esse tipo de demanda é rápido e as informações repassadas são objetivas e claras, de modo a não dificultar o processo ou atrasar o seu andamento.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Nesse caso, o tratamento prioritário é dado quando há urgência no uso da obra demandada. Sendo assim, as ações que dependem do Mauc tem seus prazos diminuídos de forma a dar celeridade aos trâmites do processo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Para priorizar o atendimento a esse tipo de demanda, o Mauc costuma identificar os e-mails dessa natureza e utilizar marcadores de atendimento prioritário, que destacam visualmente a urgência a esse tipo de demanda.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Como esse tipo de demanda é requerida, na maioria das vezes, via e-mail ou via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, os mecanismos de comunicação com o usuário são efetuados por esses dois canais ou ainda por telefone (85) 3366-7481.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões e reclamações, bem como, o seu acompanhamento, poderão ser feitos por meio de: telefone (85) 3366-7481, email mauc@ufc.br. Além disso, as sugestões e/ou reclamações também podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFC por meio dos seguintes canais: e-mail ouvidoria@ufc.br, telefone: 3366-7339 ou pelo Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2F>

1) Serviço oferecido: Empréstimo do Acervo Museológico

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

As solicitações de empréstimo de obras do acervo do Mauc/UFC devem ser formalizadas por meio de carta encaminhada para o Gabinete do Reitor da Universidade Federal do Ceará (Avenida da Universidade, 2853 – Benfica, Fortaleza- CE 60020-181).

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

- Carta de intenções endereçada à Reitoria da UFC identificando a instituição responsável/ Produtora apresentando o projeto da exposição para a qual se solicita as obras em empréstimo,

especificando as datas de início e término da exposição, bem como curadoria. A carta apresentada deve ser enviada em formato PDF com a assinatura do requerente. A ela deve ser anexado o currículo do curador, da produtora e portfólio apresentando a instituição; - Facility report da instituição que abrigará a exposição;

- Apólice de seguro “All Risks” e “Prego a Prego”;

- Nome da empresa responsável pelo transporte especializada em obras de arte;

- Indicação dos responsáveis pela elaboração e conferência de laudos e acompanhamento dos processos de embalagem, desembalagem, embarque e desembarque das obras;

- Indicação de courier (pelo Mauc). As informações necessárias a essa demanda poderão ser obtidas na página do Mauc, no link “Perguntas frequentes – 5. Quais os procedimentos para empréstimo do Acervo do Mauc”: <https://mauc.ufc.br/pt/perguntas-frequentes/5-sobre-solicitacao-de-emprestimo-do-acervo-domauc/>. Essas e outras informações e dúvidas sobre o empréstimo de acervo do Mauc também poderão ser obtidas por meio do e-mail mauc@ufc.br ou pelo telefone (85) 3366-7481.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Caso seja via telefone ou presencial, resposta imediata. Por email e via SEI, até cinco dias úteis.

b) Prazo para a realização do serviço:

A consulta às etapas desse processo poderá ser realizada por meio de e-mail e/ou pelo telefone do Mauc. Uma vez aprovada a solicitação em todas as instâncias o proponente receberá um comunicado formal da Direção do Museu e será solicitado, em até 30 dias, a assinar o Contrato de Comodato, no qual estarão estabelecidas as responsabilidades da instituição e do proponente.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando o Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou e-mail estiverem indisponíveis ao usuário, ele poderá acompanhar esse tipo de demanda por meio do telefone do Mauc.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Não se aplica.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição. O atendimento a esse tipo de demanda é rápido e as informações repassadas são objetivas e claras, de modo a não dificultar o processo ou atrasar o seu andamento.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Nesse caso, o tratamento prioritário é dado quando há urgência no pedido da obra demandada. Sendo assim, as ações que dependem do Mauc tem seus prazos diminuídos de forma a dar celeridade aos trâmites do processo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Para priorizar o atendimento a esse tipo de demanda, o Mauc costuma identificar os e-mails dessa natureza e utilizar marcadores de atendimento prioritário, que destacam visualmente a urgência a esse tipo de demanda.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Como esse tipo de demanda é requerida, na maioria das vezes, via e-mail ou via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, os mecanismos de comunicação com o usuário são efetuados por esses dois canais ou ainda por telefone (85) 3366-7481.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões e reclamações, bem como, o seu acompanhamento, poderão ser feitos por meio de: telefone (85) 3366-7481, email mauc@ufc.br. Além disso, as sugestões e/ou reclamações também podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFC por meio dos seguintes canais: e-mail ouvidoria@ufc.br, telefone: 3366-7339 ou pelo Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

1) Serviço oferecido: Cessão de Uso do Espaço do Mauc

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para o uso do espaço expositivo para montagem de exposições temporárias e instalações artísticas, realização de eventos culturais, lançamento de publicações, apresentações artísticas, assim como utilização do Auditório e da Oficina Mestre Noza: pedido formal do espaço por meio de carta e preenchimento de formulário de pedido de uso de espaço. No que se refere à solicitação do uso do espaço expositivo para realização de mostras: apresentação de projeto da exposição com objetivos, programação, layout e detalhamento das obras e material que será exposto, cronograma de atividades e apoio financeiro, assim como o Termo de Responsabilidade. Durante o período de pandemia também foi ofertada a possibilidade de uso das redes sociais do Mauc, para a realização de exposições, eventos culturais, lives e apresentações artísticas virtualmente.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

- Para o uso do espaço expositivo para montagem de exposições temporárias e instalações artísticas, realização de eventos culturais, lançamento de publicações, apresentações artísticas, assim como utilização do Auditório e da Oficina Mestre Noza: carta (em papel timbrado), assinada, com os dados da instituição ou do solicitante e encaminhada para a Direção do Museu para análise.

- Para a realização de mostras, deverá ser apresentado o projeto da exposição com objetivos, programação, layout e detalhamento das obras e material que será exposto, cronograma de atividades e apoio financeiro, assim como o Termo de Responsabilidade.

- Também deverão ser preenchidos os seguintes documentos:

Formulário de Apresentação de Proposta de Exposição Virtual;

Termo de Cessão do Espaço Expositivo do Mauc e/ou Proposta de Ação no Mauc.

- As informações necessárias a essa demanda poderão ser obtidas na página do Mauc, no link "Perguntas frequentes – 7. Quais procedimentos para solicitar a cessão do espaço do Mauc?": <https://mauc.ufc.br/pt/perguntas-frequentes/7-sobre-realizar-exposicoes-lancamentos-de-livros-e-eventos-no-mauc/>.

Essas e outras informações e dúvidas sobre a cessão de espaço do Mauc também poderão ser obtidas por meio do e-mail mauc@ufc.br ou pelo telefone (85) 3366-7481.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Caso seja via telefone ou presencial, resposta imediata. Por email e via SEI, até cinco dias úteis.

b) Prazo para a realização do serviço:

O prazo total para a realização desse serviço depende do calendário expositivo do Museu.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando o Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou e-mail estiverem indisponíveis ao usuário, ele poderá acompanhar esse tipo de demanda por meio do telefone do Mauc.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O Mauc fica localizado no cruzamento da Avenida da Universidade com Avenida Treze de Maio, em frente à Reitoria da UFC, próximo ao Shopping Benfica, em uma área central da cidade de Fortaleza.

Como chegar:

Para quem vem de carro ou moto, havendo vagas, poderá estacionar no estacionamento que atende ao Mauc, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo & Design, Rádio Universitária, Pró-Reitoria de Extensão, Edições da UFC, Imprensa Universitária e CETREDE. Para quem vem de ônibus, as paradas mais próximas estão localizadas nas paradas das Casas de Cultura da UFC, da Reitoria ou do Shopping Benfica (consulte as linhas de ônibus que passam próximo no site da Etufor). Para quem vem de metrô, descer na estação do Shopping Benfica. Para quem vem de bicicleta compartilhada, em frente à Reitoria da UFC, Praça da Gentilândia ou Shopping Benfica contam com estações (consulte as estações mais próximas no Bicycletar Fortaleza). Para quem vem de bicicleta própria, na entrada da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo & Design, possui um estacionamento para bicicletas. Além disso, o museu possui uma boa iluminação, refrigeração e equipe de limpeza de segunda à sábado e vigilância na portaria. A porta de entrada é acessível às pessoas com mobilidade reduzida e/ou dificuldade de locomoção. Ademais, atualmente, está sendo construída uma rampa de acesso à entrada do Mauc e está sendo desenvolvido um aplicativo de audioguia para visitantes. Estacionamento gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição. O atendimento a esse tipo de demanda é rápido e as informações repassadas são objetivas e claras, de modo a não dificultar o processo ou atrasar o seu andamento.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Esse tipo de demanda segue o calendário expositivo. A prioridade pode ser observada, nos casos em que a exposição obedeça a prazos estipulados por editais e/ou outro tipo de normativo.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Para priorizar o atendimento a esse tipo de demanda, o Mauc costuma identificar os e-mails dessa natureza e utilizar marcadores de atendimento prioritário, que destacam visualmente a urgência a esse tipo de demanda. O atendimento a esse tipo de demanda é rápido e as informações repassadas são objetivas e claras, de modo a não dificultar o processo ou atrasar o seu andamento. O usuário também é direcionado ao Núcleo de Comunicação e/ou Núcleo Educativo do museu que prestarão todo o suporte necessário à realização do evento demandado, inclusive, nos casos de exposições virtuais durante o período de pandemia.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Como esse tipo de demanda é requerida, na maioria das vezes, via e-mail ou via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, os mecanismos de comunicação com o usuário são efetuados por esses dois canais ou ainda por telefone (85) 3366-7481.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões e reclamações, bem como, o seu acompanhamento, poderão ser feitos por meio de: telefone (85) 3366-7481, email mauc@ufc.br. Além disso, as sugestões e/ou reclamações também podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFC por meio dos seguintes canais: e-mail ouvidoria@ufc.br, telefone: 3366-7339 ou pelo Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

1) Serviço oferecido: Pesquisa no Arquivo e na Biblioteca

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para realizar pesquisa junto às coleções arquivísticas do Mauc (Acervo) é necessário fazer o agendamento através do telefone (85) 3366-7480 ou do e-mail arquivomauc@ufc.br. A consulta à Biblioteca de Arte Floriano Teixeira não exige agendamento prévio do usuário, entretanto, não realiza empréstimo, sendo aberta somente para consulta local.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Para pesquisadores é necessário o preenchimento do Cadastro de Pesquisador. As principais informações sobre o Mauc podem ser encontradas na página eletrônica do museu. Caso seja necessária uma pesquisa mais aprofundada, o usuário poderá consultar o Arquivo do museu.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Caso seja via telefone ou presencial, resposta imediata. Por email e via SEI, até cinco dias úteis para agendamento.

Para maiores informações o usuário poderá entrar em contato com o telefone 85 3366-7480 ou pelos emails bmauc@ufc.br ou arquivomauc@ufc.br. Também são dadas algumas orientações para uma boa pesquisa:

1. O Mauc funciona, de segunda a sexta-feira, presencialmente, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas.

2. Por motivos de conservação preventiva, não é permitido consumir alimentos dentro da área administrativa do museu.

3. É importante cumprir o horário agendado para pesquisa no Arquivo. Em caso de cancelamento ou imprevisto no cumprimento do horário marcado, avisar a equipe do Museu imediatamente. Atualmente, por conta da pandemia de covid-19, o Arquivo e a Biblioteca estão seguindo os seguintes protocolos:

ARQUIVO INSTITUCIONAL E HISTÓRICO DO MAUC

- Pedidos de agendamento devem ser feitos exclusivamente pelo e-mail: arquivomauc@ufc.br
- Aguardar retorno através do email para dias disponíveis e confirmação do agendamento
- Uso obrigatório de luvas (item fornecido no local)
- A consulta do material será realizada em uma sala a parte do acervo. Maiores informações: 3366-7480 (Arquivo) 3366-7481 (Administrativo)

BIBLIOTECA FLORIANO TEIXEIRA

- Consultas ao acervo da Biblioteca devem ser agendadas enviando e-mail para bibliotecamauc@ufc.br
- Aguardar retorno através do email para dias disponíveis e confirmação do agendamento
- Não é permitido, durante o período de pandemia, o acesso físico à biblioteca. Os documentos serão reservados previamente e disponibilizados somente para a consulta presencial, nas dependências do Museu, de acordo com o horário agendado.

b) Prazo para a realização do serviço:

Prazo estipulado pelo pesquisador.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Quando o Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou e-mail estiverem indisponíveis ao usuário, ele poderá acompanhar esse tipo de demanda por meio do telefone do Mauc.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

O Mauc fica localizado no cruzamento da Avenida da Universidade com Avenida Treze de Maio, em frente à Reitoria da UFC, próximo ao Shopping Benfica, em uma área central da cidade de Fortaleza.

Como chegar:

Para quem vem de carro ou moto, havendo vagas, poderá estacionar no estacionamento que atende ao Mauc, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo & Design, Rádio Universitária, Pró-Reitoria de Extensão, Edições da UFC, Imprensa Universitária e CETREDE. Para quem vem de ônibus, as paradas mais próximas estão localizadas nas paradas das Casas de Cultura da

UFC, da Reitoria ou do Shopping Benfica (consulte as linhas de ônibus que passam próximo no site da Etufor). Para quem vem de metrô, descer na estação do Shopping Benfica. Para quem vem de bicicleta compartilhada, em frente à Reitoria da UFC, Praça da Gentilândia ou Shopping Benfica contam com estações (consulte as estações mais próximas no Bicycletar Fortaleza). Para quem vem de bicicleta própria, na entrada da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo & Design, possui um estacionamento para bicicletas. Além disso, o museu possui uma boa iluminação, refrigeração e equipe de limpeza de segunda a sábado e vigilância na portaria. A porta de entrada é acessível às pessoas com mobilidade reduzida e/ou dificuldade de locomoção. Ademais, atualmente, está sendo construída uma rampa de acesso à entrada do Mauc e está sendo desenvolvido um aplicativo de audioguia para visitantes. Estacionamento gratuito.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Atendimento cordial, impessoal, buscando atender os anseios dos usuários de acordo com os serviços oferecidos pelo equipamento cultural e em cumprimento às normas estabelecidas pela instituição. O atendimento a esse tipo de demanda é rápido e as informações repassadas são objetivas e claras, de modo a não dificultar o processo ou atrasar a atividade do pesquisador. O atendimento ao usuário é cortês, rápido e objetivo.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

O atendimento espontâneo respeita a ordem de chegada, os usuários amparados pela lei e aqueles que realizaram agendamento da pesquisa. O atendimento ao usuário costuma seguir os agendamentos feitos pelos dois setores, sendo observada prioridade nos casos em haja comprovada urgência no pedido.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

O Arquivo e a Biblioteca são sinalizados com placas indicativas de sua localização. Os documentos institucionais e arquivísticos são devidamente organizados e sinalizados por períodos, datas, tipo de material e demais formas de organizar e localizar as informações. Os livros, periódicos, revistas e demais materiais da Biblioteca também são organizados em estantes, por assunto, autor e demais formas de organização. Os dois equipamentos, que contam com uma Bibliotecária e uma Técnica em Arquivo, são organizados conforme protocolos de organização, conservação e arquivamento de documentos.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Como esse tipo de demanda é requerida, na maioria das vezes, via e-mail ou via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, os mecanismos de comunicação com o usuário são efetuados por esses dois canais ou ainda por telefone (85) 3366-7481. Para acompanhar as demandas

requeridas a esses dois equipamentos do Mauc, o usuário deverá acessar os e-mails: bmauc@ufc.br ou arquivomauc@ufc.br.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões e reclamações, bem como, o seu acompanhamento, poderão ser feitos por meio de: telefone (85) 3366-7481, email mauc@ufc.br. Além disso, as sugestões e/ou reclamações também podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFC por meio dos seguintes canais: e-mail ouvidoria@ufc.br, telefone: 3366-7339 ou pelo Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2F>

**COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING – UFC
Informa**

De acordo com o Art. 10 do Regimento da Reitoria da Universidade Federal do Ceará, “À Coordenadoria de Comunicação e Marketing (UFC Informa), órgão de assessoramento direto ao Reitor, compete planejar, executar e monitorar as atividades institucionais de comunicação e marketing, assim como definir as políticas e diretrizes de comunicação da UFC, garantindo a divulgação de ações administrativas e da produção científica, tecnológica, artística e cultural da Universidade, no âmbito do ensino, da pesquisa e da extensão, por meio da produção e da divulgação de conteúdo, através das seguintes unidades que compõem sua estrutura orgânica: Secretaria Administrativa, Assessoria de Marketing Institucional, Divisão de Produção e Divisão de Divulgação.

1) Serviço oferecido: Preparação e divulgação de conteúdo institucional da UFC.

Por meio da comunicação de suas atividades a Universidade evidencia à sociedade a forma como são utilizados os recursos públicos que garantem o seu funcionamento.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Após receber por email (coordenação.ufcinforma@ufc.br; ufcinforma@ufc.br) as sugestões de pauta da comunidade acadêmica, a Coordenadoria de Comunicação as prepara, publica e acompanha os comentários e questionamentos apresentados pelo público-alvo da notícia, nas diversas mídias utilizadas pela universidade. Universidade Federal do Ceará Coordenadoria de Comunicação e Marketing.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Uma vez publicada a notícia, os usuários têm livre acesso aos diversos canais de comunicação da UFC. São eles: - Portal da UFC – o portal tem como objetivo prover a sociedade com informações sobre a Universidade Federal do Ceará, garantindo os princípios da publicidade, da transparência e da eficiência na administração pública. Em todas as matérias consta o contato da fonte de informação para o caso de algum usuário querer mais informações. - Redes sociais – as redes sociais da UFC (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Telegram e TikTok) têm linguagem moderna e atrativa visando proximidade e interação imediata com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral. - Rádio Universitária FM – a RUFM é um equipamento pertencente à Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC, cujo conteúdo é produzido pela UFC Informa. Quando algum usuário deseja comunicar-se com a Rádio, pode fazê-lo via site ou por telefone, cujo número também consta no site. - Agência UFC – a Agência UFC funciona como uma agência de notícias, voltada, exclusivamente, para a divulgação de trabalhos científicos desenvolvidos e publicados por pesquisadores da UFC. Em todas as matérias da Agência, o contato do pesquisador é disponibilizado caso haja o interesse do usuário por mais informações.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

A demanda por informação oriunda do público externo também é diária e contínua. Quando dispomos de resposta, a fornecemos imediatamente, caso contrário, buscamos a resposta com a área responsável na UFC, para retorná-la ao interessado no menor tempo possível.

b) Prazo para a realização do serviço:

As demandas externas são priorizadas de acordo com a urgência e a relevância do tema, sendo algumas atendidas em menos de 24h. Se temos a resposta, respondemos de imediato, caso contrário, intermediamos a busca de informação com a área responsável na UFC.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Universidade Federal do Ceará Coordenadoria de Comunicação e Marketing O público-alvo da informação disponibilizada pode telefonar para a UFC Informa, ou diretamente para a área responsável pelo conteúdo divulgado.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Como não há atendimento presencial ao público, o acesso é sempre feito por meio digital. Entretanto, a área de trabalho da UFC Informa é ampla e agradável, disponível aos que tenham interesse no atendimento presencial.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Um cuidado muito especial é dado pela Coordenadoria de Comunicação e Marketing aos usuários dos canais de comunicação da UFC para que a informação flua com facilidade e clareza, sempre prezando pela imagem institucional e o bom relacionamento da UFC com a comunidade universitária e a sociedade.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Todos os usuários são importantes na demanda por comunicação, seja para passar ou para receber informação, recurso precioso que precisa ser bem administrado com agilidade, e sempre baseado na verdade e na exatidão de fatos e dados.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

O atendimento da UFC Informa se dá por meio digital, não presencial, utilizando-se elementos visuais atrativos que comuniquem a mensagem e preservem a identidade de marca da UFC.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Os usuários internos comunicam-se com a UFC Informa por email (coordenação.ufcinforma@ufc.br; ufcinforma@ufc.br) ou por WhatsApp diretamente com a Coordenadoria da área. Já o público externo comunica-se, com frequência, por meio das redes sociais e, algumas vezes, por email.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

A comunicação atualmente é muito interativa, e a cada nova postagem os usuários têm liberdade para comentar, sugerir, elogiar ou reclamar. Seja qual for a natureza da mensagem recebida, ela é tratada imediatamente após a sua recepção.

1) Serviço oferecido: Atendimento à imprensa por meio do site colaborativo Guia de Fontes (<https://guiadefontes.ufc.br/>).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Diariamente, diversas mídias entram em contato com a UFC Informa, via email (coordenação.ufcinforma@ufc.br; ufcinforma@ufc.br), solicitando a indicação de especialistas que possam servir de fonte para assuntos específicos. Assim, visando promover

atendimento de forma mais rápida e eficiente a esse público jornalista, a UFC Informa desenvolveu, com o apoio da STI, uma plataforma colaborativa chamada Guia de Fontes, na qual se cadastram professores e pesquisadores disponíveis para dar informações a respeito de determinado tema, assim como jornalistas de mídias diversas. O Guia de Fontes facilita, então, o contato entre a mídia e os nossos pesquisadores.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O jornalista interessado em se cadastrar no Guia de Fontes, entra no site, preenche uma solicitação que será apreciada pela equipe UFC Informa. Com cadastro aprovado, o jornalista passa a ter acesso a dados de contato disponibilizados pelo próprio pesquisador na plataforma.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

O tempo de espera do jornalista varia com o interesse e a disponibilidade do pesquisador em responder sua demanda. No caso de demora, o jornalista pode enviar e-mail para UFC Informa que poderemos agilizar o contato.

b) Prazo para a realização do serviço:

Depois de cadastrado no Guia de Fontes UFC, o site fica disponível ao jornalista para consulta a qualquer tempo.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Em caso de indisponibilidade de sistema informatizado, o jornalista pode se comunicar diretamente com a UFC Informa por telefone para obter a informação sobre a fonte.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Como não há atendimento presencial ao público, o acesso é sempre feito por meio digital, sendo o Guia de Fontes um site extremamente amigável e de fácil consulta.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Um cuidado muito especial é dado pela Coordenadoria de Comunicação e Marketing aos jornalistas externos, sempre prezando pela imagem institucional da UFC.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Todos os jornalistas são importantes na sua demanda por comunicação, justamente por esse motivo desenvolvemos o Guia de Fontes, visando aproximá-los das fontes de informação da UFC de maneira mais rápida.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

O Guia de Fontes é um site colaborativo, de fácil manuseio e navegação, tanto para pesquisadores como para jornalistas. E por ser colaborativo, o próprio pesquisador disponibiliza seus dados de forma voluntária, e apenas os dados que desejar.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários: Além do Guia de Fontes, os jornalistas usuários, se preferirem, ou caso não encontrem no Guia o que procuram, podem continuar se comunicando com a UFC Informa via email (coordenação.ufcinforma@ufc.br; ufcinforma@ufc.br) ou por WhatsApp, como preferem alguns.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

A comunicação atualmente é muito interativa com a mídia externa e, sempre que desejam, nos acessam diretamente por email, WhatsApp ou telefone.

1) Serviço oferecido: Informação sobre eventos realizados na UFC por meio do site Agenda UFC (<https://agenda.ufc.br/>).

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

São muitos os eventos científicos, artísticos e culturais promovidos pela Universidade Federal do Ceará abertos à participação do público. Assim, visando facilitar o acesso do público às informações dos eventos, a UFC Informa desenvolveu, com o apoio da STI, o site colaborativo chamado Agenda UFC, no qual podem ser registrados eventos da Universidade. A consulta ao Agenda UFC é livre e disponível a qualquer cidadão.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Qualquer servidor da UFC, docente ou técnico-administrativo, está autorizado a cadastrar um evento no Agenda UFC, mediante registro do seu SIAPE. Depois de cadastrado, o formulário contendo as informações do evento é analisado por um servidor da UFC Informa. Caso esteja faltando alguma informação, o responsável pelo evento é contatado, e, feitos os ajustes, o evento é publicado no site, ficando disponível para consulta.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

Como o site é colaborativo, tanto o cadastro como a consulta de eventos podem ser feitos pelo usuário a qualquer tempo.

b) Prazo para a realização do serviço:

Depois de cadastrado no Agenda UFC, as informações são validadas em até 24h e, em seguida, o evento é publicado no site ficando disponível para consulta.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

No caso de indisponibilidade do site, o evento poderá ser consultado diretamente por telefone com os organizadores.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Como não há atendimento presencial ao público, o acesso é sempre feito por meio digital, no Agenda UFC. O site é muito bem apresentado, autoexplicativo e de fácil navegação. Além disso, vídeos tutoriais são disponibilizados para orientar o cadastramento dos eventos.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Um cuidado muito especial é dado pela Coordenadoria de Comunicação e Marketing à exatidão das informações cadastradas sobre os eventos para que os usuários que desejem participar tenham confiança nas informações ali contidas.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Como é um site de consulta, os usuários estão livres para decidir de quais eventos desejam participar. Atualmente, com a pandemia, os eventos online, como lives e webnários, têm fácil adesão.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

O Agenda UFC é um site colaborativo, de fácil manuseio e navegação.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Além do Agenda UFC, os interessados em participar poderão contatar os organizadores por outros meios cadastrados no próprio Agenda.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os interessados dispõem de um espaço no site intitulado “Entre em contato com os organizadores”, com os quais poderão interagir.

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE - FEAAC

1) Serviço oferecido:

Núcleo de Apoio Contábil Fiscal (NAF) - UFC O Núcleo de apoio contábil fiscal é um programa criado pela Receita Federal do Brasil vinculado às instituições de ensino superior, na Universidade Federal do Ceará é classificado como um projeto de extensão criado em 2018 vinculado ao departamento de contabilidade da Faculdade de economia e contabilidade da UFC. O núcleo trabalha atualmente com 12 voluntários e 3 bolsistas, os quais prestam serviços de atendimento ao público geral, com tira dúvidas e prestação de serviços à comunidade acadêmica e público externo de menor poder aquisitivo. Os serviços oferecidos são: regularização de CPF, tirar dúvidas de MEI, declaração do imposto de renda do ano retroativo, auxílio a documentação de malha fina, cadastro de pessoa jurídica.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A documentação exigida para a abertura de atendimento é apenas o nome e a questão a ser pedida, a média de tempo para que serviços de dúvidas sejam solucionados é de 1 dia útil, enquanto que para a prestação de serviço o prazo varia rente aos serviço, demanda e prazo para encerramento do serviço, variando de 3 a 5 dias úteis. Os documentos exigidos variam de acordo com a lista de documentos pedidos pelo serviço, seja o Cadastro de Microempreendedor individual, imposto de renda, ou regularização de CPF em sua maioria os documentos exigidos em todos os processos são Identidade, CPF, título de eleitor e rendimentos pessoais. Para fins de Declaração do Imposto de Renda segue lista base:

- 1) Documentos pessoais;
- 2) Informes de rendimentos;
- 3) Dnforme de rendimentos de aplicações ou extrato de investimentos;
- 4) Recibos de aluguéis pagos e recebidos;
- 5) Informe de rendimentos e extrato de previdência privada;
- 6) CPF dos dependentes;
- 7) Comprovantes de despesas médicas;
- 8) Documentação de imóveis e veículos;
- 9) Comprovante de despesas com educação;
- 10) CPF e CNPJ de pagamentos;
- 11) Extrato de consórcios, financiamento e outras dívidas;
- 12) Recibo de doação;
- 13) Informe de rendimentos da previdência social;
- 14) Informe de rendimentos financeiros.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

E-mail e plataforma do Instagram.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço:

a) Tempo de espera para o atendimento:

De acordo com a demanda.

b) Prazo para a realização do serviço:

De acordo com a demanda.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Atualmente no contexto pandêmico sem o meio remoto não é possível a comunicação com o meio externo, todavia no momento de reabertura da faculdade de contabilidade da UFC o NAF retomará o uso da sala Ari de Sá na Feaac a fim de retomar o atendimento presencial.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Computadores, iluminação, conexão à internet, impressora, papéis e arquivos para armazenamento de dados, além disso produtos de higienização do espaço com álcool para os equipamentos, pessoas e colaboradores.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Auxílio à regularização de cadastro de pessoa física, cadastro de pessoa jurídica, auxílio ao Microempreendedor individual, declaração de imposto de renda.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Contribuintes de baixa renda e sem o conhecimento financeiro adequado para a boa administração pessoal de finanças.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Posts do instagram, site acadêmico, podcasts para a divulgação do núcleo e da educação fiscal.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço: *a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

E-mail

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA – BU

1) Serviço oferecido: Consulta local

- Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/servicos-e-produtos/consulta-local/>

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para consultar localmente os títulos disponíveis nas bibliotecas, o público externo interessado pode utilizar o sistema de automação (*Pergamum*) para efetuar uma busca integrada nos acervos de todas as bibliotecas. Também podem ser acessados por pessoas sem vínculo com a Universidade os livros eletrônicos, seja por meio dos computadores disponíveis nas bibliotecas para consulta ou via acesso à internet.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Este serviço está disponível para qualquer pessoa que possui ou não vínculo com a instituição. A comunicação com os usuários ocorrerá presencialmente em horário regular (deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações acerca do serviço, o usuário poderá entrar em contato via e-mail, mensagens instantâneas e contato telefônico.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Para as consultas locais nas bibliotecas, o atendimento é imediato. Para o contato realizado por outros canais (e-mail, mensagens instantâneas e telefone) o tempo de espera é de até 15 minutos.

b) Prazo para a realização do serviço:

Atendimento imediato para as solicitações realizadas nas bibliotecas. Para as solicitações por outros canais (e-mail, mensagens instantâneas e telefone), o prazo é de até 1 dia útil.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

A consulta local presencial poderá ser realizada mesmo que o sistema de busca esteja indisponível, entretanto, talvez se torne imprecisa a localização de quaisquer títulos do acervo sem a possibilidade da busca automatizada. Para as bibliotecas que ainda mantêm o catálogo de fichas impressas, estas podem ser utilizadas para encontrar os títulos desejados na estante. A comunicação sobre a indisponibilidade do serviço pode ser informada por e-mail, mensagens instantâneas ou telefone.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas contam com pessoas, equipamentos e infraestrutura adequada para a realização dos atendimentos. Os prédios possuem, em sua maioria, a infraestrutura adequada de acessibilidade, limpeza e conforto.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. Nos casos em que não houver usuário preferencial, segue-se o atendimento por ordem de chegada.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá presencialmente em horário regular (Deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações poderá ser via *e-mail*, mensagens instantâneas e contato telefônico.

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato com a biblioteca que atende ao seu curso verificando os canais de comunicação/contato disponibilizados no sítio oficial, ou poderá entrar em contato diretamente com a Biblioteca Universitária por meio do e-mail.

LL bu@ufc.br

MM <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

1) Serviço oferecido: Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo

- Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/servicos-e-produtos/orientacao-sobre-o-uso-da-biblioteca-e-do-acervo/>

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

As orientações sobre o uso da biblioteca e do acervo são realizadas presencialmente ou remotamente pelas bibliotecas.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

São realizadas visitas orientadas para melhor utilização dos recursos informacionais, apresentação geral do Sistema de Bibliotecas da UFC, dos recursos disponíveis, dos serviços oferecidos, do acervo, apresentação de bases de dados, portais e acesso ao Repositório Institucional e Livros Eletrônicos, uso dos catálogos manuais e automatizados para realização de levantamentos bibliográficos e direitos e deveres do usuário. Na modalidade virtual/remota, todos esses recursos são apresentados por meio de videoconferência ou apresentação de vídeo.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento

O atendimento é realizado de maneira imediata, desde que um bibliotecário do serviço de referência/atendimento esteja disponível, ou pode ser agendado previamente pelo usuário entrando em contato com um dos bibliotecários do serviço de referência/atendimento via telefone, e-mail, mensagens instantâneas ou presencialmente nas bibliotecas.

b) Prazo para a realização do serviço:

Atendimento imediato para as solicitações realizadas nas bibliotecas, desde que um bibliotecário esteja disponível. Para as solicitações de agendamento, o prazo máximo de resposta é de até 1 dia útil.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

A visita orientada presencial pode ser realizada mesmo que o sistema esteja indisponível, exceto se houver queda de energia ou alguma outra situação emergencial que inviabilize a atividade. Na impossibilidade de apresentação dos recursos eletrônicos e de natureza semelhante que necessitem de um sistema operante para demonstração aos usuários durante as visitas, as bibliotecas podem utilizar slides em que constam as informações gerais sobre esses recursos, além de indicar a consulta ao Mini guia das Bibliotecas da UFC que está disponível no site da Biblioteca Universitária.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas contam com pessoas, equipamentos e infraestrutura adequada para a realização dos atendimentos. Os prédios possuem, em sua maioria, a infraestrutura adequada de acessibilidade, limpeza e conforto.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. Nos casos em que não houver usuário preferencial, segue-se o atendimento por ordem de chegada.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá presencialmente em horário regular (Deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir), ou poderá ainda ser via *e-mail*, mensagens instantâneas e contato telefônico.

NNE-mail: bu@ufc.br

OO Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

PP Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato com a biblioteca que atende ao seu curso verificando os canais de comunicação/contato disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>, ou poderá entrar em contato diretamente com a Biblioteca Universitária por meio do e-mail bu@ufc.br.

1) Serviço oferecido: Orientações sobre normalização de trabalhos acadêmicos

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para que o usuário solicite orientações sobre normalização em seus trabalhos acadêmicos é necessário buscar presencialmente o auxílio de um bibliotecário do serviço de referência/atendimento. O usuário também poderá, se preferir, enviar as suas dúvidas por e-mail e aguardar a resposta em até 1 dia útil, ou entrar em contato por outros canais de comunicação (mídias sociais, WhatsApp e telefone).

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Os usuários poderão buscar presencialmente o auxílio dos bibliotecários do serviço de referência/atendimento para saber mais sobre a aplicação das normas da ABNT para a apresentação de trabalhos acadêmicos, bem como a elaboração da folha de rosto, do sumário, das seções primárias e secundárias, da paginação e das referências bibliográficas. Os bibliotecários poderão indicar ainda a consulta ao site da Biblioteca Universitária, na guia de Produtos e Serviços > Normalização de trabalhos acadêmicos para consultar as normas ou acessar a ficha catalográfica automatizada (Catalog!), os guias de normalização e os templates produzidos pela biblioteca.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

O atendimento presencial é imediato, desde que um bibliotecário do serviço de referência/atendimento esteja disponível, ou poderá ser agendado presencialmente ou por qualquer um dos canais de comunicação das bibliotecas (telefone, WhatsApp, e-mail e mídias sociais).

b) Prazo para a realização do serviço:

O atendimento presencial é imediato desde que um bibliotecário do serviço de referência/atendimento esteja disponível, ou poderá ser agendado presencialmente ou por qualquer um dos canais de comunicação das bibliotecas (telefone, WhatsApp, e-mail e mídias sociais). Em caso de envio de dúvidas via e-mail, WhatsApp e mídias sociais, o tempo de resposta é de até 1 dia útil.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Em caso de indisponibilidade do site, do sistema de consulta às normas ou do sistema *Pergamum*, os usuários serão informados e será solicitado que aguardem até o restabelecimento dos serviços. Dúvidas pontuais e consultas que sejam realizadas presencialmente com um bibliotecário não terão prejuízo em caso de indisponibilidade dos sistemas.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as

limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Caso o acesso ao Portal seja realizado nos computadores da biblioteca, seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. Nos casos em que não houver usuário preferencial, segue-se o atendimento por ordem de chegada.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e, internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá presencialmente em horário regular (Deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir), ou poderá ainda ser via *e-mail*, mensagens instantâneas e contato telefônico.

● E-mail: bu@ufc.br

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato com a biblioteca que atende ao seu curso verificando os canais de comunicação/contato disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>, ou poderá entrar em contato diretamente com a Biblioteca Universitária por meio do e-mail bu@ufc.br.

1) Serviço oferecido:

Oferta de Cursos e Treinamentos sobre normalização de trabalhos acadêmicos, bases de dados, Portal da Capes, Gerenciadores de Referências, entre outros.

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

As bibliotecas oferecem cursos e treinamentos nos mais variados recursos e ferramentas de pesquisa para alunos, professores, técnico-administrativos e comunidade externa em geral. Os cursos e treinamentos ofertados fazem parte do cronograma do Programa de Educação de Usuários, assim como podem ser feitos sob demanda e agendados com as bibliotecas. Há ainda a oferta de cursos e treinamentos independentes por parte de cada biblioteca que talvez não siga o cronograma do Programa de Educação de Usuários.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

É necessário que o usuário consulte o site da Biblioteca Universitária ou as mídias sociais das bibliotecas para saber mais sobre os cursos e treinamentos e verificar a

divulgação dessas ações. A maioria dos treinamentos estabelece um período de inscrição gratuita, bastando assim que os usuários efetuem a sua inscrição.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Tão logo a inscrição seja realizada, o usuário deverá aguardar o início do curso ou treinamento para participar da ação. Em muitas vezes, esse acesso/atendimento é imediato. Os cursos e treinamentos podem ainda serem agendados previamente pelo usuário entrando em contato com um dos bibliotecários do serviço de referência/atendimento via telefone, e-mail, mensagens instantâneas ou presencialmente nas bibliotecas.

b) Prazo para a realização do serviço:

Atendimento imediato após realizar a inscrição e aguardar o início/data do curso ou treinamento. Para as solicitações de agendamento, o prazo máximo de resposta e confirmação é de até 1 dia útil.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

O usuário pode realizar a sua própria inscrição e aguardar a confirmação da biblioteca em até 1 dia útil. Também é possível entrar em contato com as bibliotecas ou com a Biblioteca Universitária por meio dos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas cada vez mais procuram adequar seus mobiliários e estrutura física a fim de realizar um atendimento inclusivo e com qualidade. Atualmente, algumas bibliotecas dispõem de computadores destinados para a realização de cursos e treinamentos, e outras estruturas de acesso de modo acessível, contudo àquelas que ainda necessitam de adequações específicas de espaço, são acompanhadas pela Direção do Sistema de Bibliotecas juntamente com a Divisão de Apoio Administrativo/Suporte BU e solicitadas junto às unidades responsáveis pela infraestrutura a adaptação necessária. As Bibliotecas também têm oferecido cada vez mais cursos e treinamentos remotos a fim de trazer maior comodidade e flexibilidade para os usuários, além de permitir que um número maior de pessoas possam participar dos cursos e treinamentos disponibilizados on-line nas mais diversas plataformas e recursos, tais como o Google Classroom, Google Meet, Microsoft Teams, entre outros.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

As bibliotecas seguem a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesas. Como os cursos e treinamentos dependem da inscrição que deve ser realizada pelo próprio usuário, as bibliotecas costumam fazer as adequações necessárias para que todas as pessoas sejam inseridas e possam participar ativamente das ações desenvolvidas.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e, internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

A comunicação com os usuários ocorrerá presencialmente em horário regular (deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações poderá ser via *e-mail*, mensagens instantâneas e contato telefônico, os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.

● E-mail: bu@ufc.br

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato direto com a biblioteca que atende seu curso pelos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>. Os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.

1) Serviço oferecido: Livros Livres

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O Livros Livres consiste na disponibilização de espaços para compartilhamento de livros, sem a necessidade de cadastro, empréstimo, data de devolução ou multas. O objetivo é incentivar o gosto pela leitura, proporcionando mais espaços de cultura e lazer na Universidade.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) *Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:*

Para participar, os leitores podem escolher livremente nas estantes do projeto os títulos que despertam o seu interesse, os quais podem ser levados para casa ou lidos na própria biblioteca. Após a leitura, podem devolver os livros ao projeto ou ofertá-los a amigos, a seu critério.

Quem desejar pode contribuir para a manutenção da atividade oferecendo doações de livros de literatura brasileira e estrangeira (romance, poesia, conto, crônica), biografias, livros de autoajuda, histórias em quadrinhos, cordéis e outras obras de entretenimento. Os títulos podem ser entregues nos próprios pontos de compartilhamento.

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/servicos-e-produtos/livros-livres/>

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) *Tempo de espera para o atendimento:*

Não há estimativa de tempo para este tipo de serviço, uma vez que o próprio usuário se dirige até um dos pontos e retira os livros que desejar, sem a necessidade de empréstimo e estipulação de prazo para devolução.

b) *Prazo para a realização do serviço:*

Acesso imediato às estantes com os itens disponíveis.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

O serviço não depende de sistema informatizado, portanto, não há comprometimento no atendimento. Além disso, as estantes são abastecidas diariamente, evitando que ocorra a falta de exemplares nas prateleiras.

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas cada vez mais procuram adequar seus mobiliários e estrutura física a fim de realizar um atendimento inclusivo e com qualidade. Aquelas que ainda necessitam de adequações específicas de espaço, são acompanhadas pela Direção do Sistema de Bibliotecas junto à a Divisão de Apoio Administrativo/Suporte BU e solicitadas junto às unidades responsáveis pela infraestrutura a adaptação necessária.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. Nos casos em que não houver usuário preferencial, segue-se o atendimento por ordem de chegada. Mesmo seguindo essas regras, esse serviço geralmente não forma filas, pois o próprio usuário se dirige até as estantes, escolhe os livros que deseja e retorna às suas atividades cotidianas.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e, internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá presencialmente em horário regular (deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações poderá ser via *e-mail*, mensagens instantâneas e contato telefônico, os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.

● E-mail: bu@ufc.br

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato direto com a biblioteca que atende ao seu curso ou com a Biblioteca Universitária pelos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>. Os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.

1) Serviço oferecido: Atendimento via WhatsApp

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

A comunidade universitária agora dispõe de mais um canal de comunicação para o contato direto com a Direção da Biblioteca Universitária, o *WhatsApp*. A ferramenta possibilita um contato mais rápido e objetivo, com retorno, na maioria das vezes, imediato.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

A comunidade pode tirar suas dúvidas, fazer comentários, elogios, críticas e sugestões, basta enviar uma mensagem para o WhatsApp

☎ (85) 3366 9507.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

A média de tempo pode variar de acordo com a demanda de mensagens, mas, na maioria das vezes, o atendimento é imediato.

b) Prazo para a realização do serviço:

O prazo de realização do serviço depende da demanda solicitada. Se o contato for para tirar dúvidas ou buscar informações, o retorno é imediato.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Será informada a indisponibilidade do serviço e indicaremos que retornem o contato em outro momento, ou o usuário poderá ainda escolher outro canal de comunicação (e-mail ou telefone).

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas cada vez mais procuram adequar seus mobiliários e estrutura física a fim de realizar um atendimento inclusivo e com qualidade. Atualmente, algumas bibliotecas dispõem de computadores para acesso ao acervo digital e ao catálogo online, e outras estruturas de acesso de modo acessível, contudo àquelas que ainda necessitam de adequações específicas de espaço, são acompanhadas pela Direção do Sistema de Bibliotecas juntamente com a Divisão de Apoio Administrativo/Suporte BU e solicitadas junto às unidades responsáveis pela infraestrutura a adaptação necessária.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e, internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá por meio de mensagens instantâneas pelo WhatsApp quando este for o canal de comunicação escolhido. Em caso de indisponibilidade do serviço, o usuário pode buscar atendimento presencialmente e em horário regular (deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações poderá ainda ser via *e-mail* e contato telefônico com os profissionais responsáveis.

● E-mail: bu@ufc.br

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato direto com a biblioteca que atende ao seu curso ou com a Biblioteca Universitária pelos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>. Os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.

1) Serviço oferecido: Atendimento remoto via videoconferência

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O usuário poderá entrar em contato com as bibliotecas ou com a Biblioteca Universitária por meio dos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/> para solicitar o agendamento do atendimento remoto via videoconferência.

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

O serviço de atendimento remoto via videoconferência é realizado através das plataformas Google Meet ou Skype. O usuário deve enviar uma mensagem por meio dos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/> para solicitar o agendamento do atendimento remoto via videoconferência.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

A média de tempo pode variar de acordo com a demanda de mensagens, mas, na maioria das vezes, o atendimento é imediato. O tempo de resposta e confirmação é de até 1 dia útil.

b) Prazo para a realização do serviço:

O prazo de realização do serviço depende da demanda solicitada. Se o contato for para tirar dúvidas ou buscar informações, o retorno é imediato.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Será informada a indisponibilidade do serviço e indicaremos que retornem o contato em outro momento, ou o usuário poderá ainda escolher outro canal de comunicação (e-mail ou telefone).

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas cada vez mais procuram adequar seus mobiliários e estrutura física a fim de realizar um atendimento inclusivo e com qualidade. Atualmente, algumas bibliotecas dispõem de computadores para acesso ao acervo digital e ao catálogo online, e outras estruturas de acesso de modo acessível, contudo àquelas que ainda necessitam de adequações específicas de espaço, são acompanhadas pela Direção do Sistema de Bibliotecas junto à Divisão de Apoio Administrativo/Suporte BU e solicitadas junto às unidades responsáveis pela infraestrutura a adaptação necessária.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos.

e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e, internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários ocorrerá por meio de mensagens instantâneas pelo *WhatsApp* quando este for o canal de comunicação escolhido. Em caso de indisponibilidade do serviço, o usuário pode buscar atendimento presencialmente e em horário regular (deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações poderá ainda ser via *e-mail* e contato telefônico com os profissionais responsáveis.

● E-mail: bu@ufc.br

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato direto com a biblioteca que atende ao seu curso ou com a Biblioteca Universitária pelos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>. Os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.

1) Serviço oferecido: Disponibilização do Salão de estudos

2) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

As Bibliotecas oferecem aos usuários espaços como o salão de estudos para que possam estudar e realizar suas leituras. Durante a pandemia do COVID-19 ou em

qualquer outra emergência sanitária em que se faça necessário o distanciamento social, o acesso e uso dos salões de estudo das bibliotecas será restrito apenas à comunidade interna da UFC e será controlado. Além disso, o usuário deverá agendar uma mesa de estudos por meio do Sistema Agende. Para saber mais, consulte a seção “Quarentena com a Biblioteca” disponível no site da Biblioteca Universitária. Em períodos normais, o acesso ao salão de estudo das bibliotecas é livre para a comunidade interna e externa, e não há a necessidade de agendamento. O usuário poderá ainda enviar uma mensagem para as bibliotecas ou para a Biblioteca Universitária por meio dos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>.

● Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/quarentena-biblioteca/>

3) Etapas para processamento do serviço:

a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:

Em períodos normais, o acesso aos salões de estudos das bibliotecas é livre para toda a comunidade. Em períodos de pandemia e emergências sanitárias, o acesso é restrito à comunidade acadêmica da UFC e o usuário deverá realizar agendamento prévio. Consulte as informações na seção “Quarentena com a Biblioteca” disponível no site da Biblioteca Universitária.

4) Estimativas de prazos para a prestação do serviço.

a) Tempo de espera para o atendimento:

Em períodos normais, o atendimento é imediato. Em tempos de pandemia e outras emergências sanitárias, o tempo de resposta e confirmação é de até 1 dia útil.

b) Prazo para a realização do serviço:

O atendimento é imediato em períodos normais. Em tempos de pandemia e de outras emergências sanitárias, o tempo de resposta e confirmação é de até 1 dia útil.

5) Forma de prestação do serviço:

a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

Será informada a indisponibilidade do serviço e indicaremos que retornem em outro momento. O usuário poderá ainda escolher entrar em contato com as bibliotecas por meio de outros canais de comunicação (e-mail ou telefone).

b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

As bibliotecas cada vez mais procuram adequar seus mobiliários e estrutura física a fim de realizar um atendimento inclusivo e com qualidade. Atualmente, algumas bibliotecas dispõem de computadores para acesso ao acervo digital e ao catálogo online, e outras estruturas de acesso de modo acessível, contudo àquelas que ainda necessitam de adequações específicas de espaço, são acompanhadas pela Direção do Sistema de Bibliotecas junto à Divisão de Apoio Administrativo/Suporte BU e solicitadas junto às unidades responsáveis pela infraestrutura a adaptação necessária.

c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Agir com cortesia, presteza, respeito e empatia. Além de ter sua conduta sempre de acordo com o que prevê o Código de Ética Profissional do Servidor Público, “ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

Seguimos a Lei Federal 10.048/00, que estabelece, no artigo 1º, os grupos de pessoas que têm direito ao atendimento prioritário: pessoas com deficiência; idosos

com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos.

e) *Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:*

As bibliotecas possuem placas sinalizando sua localização física e, internamente, os balcões de atendimento também são sinalizados.

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

a) *Mecanismos de comunicação com os usuários:*

A comunicação com os usuários ocorrerá por meio de mensagens enviadas por e-mail, ou pelo *WhatsApp*, quando este for o canal de comunicação escolhido. Em caso de indisponibilidade do serviço, o usuário pode buscar atendimento presencialmente e em horário regular (deve-se conferir sempre o horário de funcionamento da biblioteca a qual tiver interesse em se dirigir). Para dúvidas ou informações poderá ainda ser via contato telefônico com os profissionais responsáveis.

- E-mail: bu@ufc.br

- Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>

- Link: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/>

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço:

a) *Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:*

Os usuários podem enviar suas manifestações, entrando em contato direto com a biblioteca que atende ao seu curso ou com a Biblioteca Universitária pelos contatos disponibilizados em <https://biblioteca.ufc.br/pt/contatos/>. Os profissionais responsáveis irão respondê-los em até 1 dia útil.