

# Carta de Serviços ao Cidadão



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

Fortaleza, 25 de Abril de 2017

# Sumário

1 - Apresentação.....	3
1. 2 - Síntese Histórica da UFC.....	3
2 - Identidade Organizacional.....	4
2.1 - Objetivos Institucionais.....	4
2.2 - Lema, Missão e Visão da UFC.....	5
2.3 - Equipe Gestora 2013 a 2017.....	5
2.4 - Formas de Comunicação com o Usuário.....	9
3 - Cursos Oferecidos.....	10
3.1 - Graduação.....	10
3.2 - Pós-Graduação.....	11
4 - Assuntos Estudantis.....	12
4.1 – Transporte Universitário – Intercampi - Ônibus	12
5 - Extensão Universitária.....	12
6 - Coordenadoria de assuntos Internacionais.....	13
7 - Sistemas de Bibliotecas.....	13
8 - Equipamentos Culturais.....	13
9 - Editora da Universidade Federal do Ceará - Edições UFC.....	14
10 - Imprensa Universitária.....	14
11 - Hospitais Universitários.....	14
12 - Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão.....	15
12.1 - Ouvidoria Geral.....	15
12.2 - Atendimento Pessoal na Universidade Federal do Ceará.....	17
12.3 - Atendimento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.....	19

# 1 - Apresentação

A Universidade Federal do Ceará (UFC) é uma conquista histórica do povo cearense. Nos últimos anos, cresceu, consolidou-se como Universidade de grande porte e tornou-se referência regional em termo qualitativo e quantitativo.



Conheça a Universidade Federal do Ceará, um inalienável patrimônio científico e cultural com extraordinária contribuição prestada ao desenvolvimento socioeconômico do Ceará e do Nordeste.

A Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto Federal nº 6.939 de 11 de agosto de 2009, tem como objetivo tornar disponível ao cidadão informações sobre a Universidade Federal do Ceará, relativamente aos serviços prestados à sociedade – em última análise – sociedade esta que a mantém com recursos públicos arrecadados desta mesma sociedade. Assim é justo que esta instituição informe por meio desta Carta de Serviços a sua disponibilidade laboral nas suas três grandes áreas de atuação: ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO.

## 1.2 - Síntese Histórica da UFC

A Universidade Federal do Ceará é uma autarquia vinculada ao Ministério da Educação. Nasceu como resultado de um amplo movimento popular. Foi criada pela Lei nº 2.373, em 16 de dezembro de 1954, e instalada em 25 de junho do ano seguinte.

No início, sob a direção de seu fundador, Prof. Antônio Martins Filho, era constituída pela Escola de Agronomia e pelas faculdades de Direito, Medicina, Farmácia e Odontologia.

Sediada em Fortaleza, Capital do Estado, a UFC é um braço do sistema do Ensino Superior do Ceará e sua atuação tem por base todo o território cearense, de forma a atender às diferentes escalas de exigências da sociedade.

A UFC é composta de sete campi, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabuçu, todos localizados no município de Fortaleza, além do Campus de Crateús, do Campus de Russas, do Campus de Sobral e do Campus de Quixadá.

Hoje, a Universidade Federal do Ceará, que há mais de 50 anos mantém o compromisso de servir à região, sem esquecer o caráter universal de sua produção, está presente em quase todas as áreas do conhecimento representadas em seus campi.

## 2 - Identidade Organizacional



Nome – UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Sigla – UFC

Aspectos Jurídicos – Autarquia Federal – Subordinada ao Ministério da Educação

Atividades Desenvolvidas – Ensino, Pesquisa e Extensão

Endereço da Administração Superior: Avenida da Universidade, nº 2.853 – Benfica – CEP 60020-181 FORTALEZA – CEARÁ

ASPECTOS LEGAIS PARA O FUNCIONAMENTO: ESTATUTO GERAL DA UFC E REGIMENTO GERAL

- Para consultar esta documentação:

[www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais](http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais)

### 2.1 - Objetivos Institucionais

A Universidade Federal do Ceará orienta sua atuação permanentemente no sentido de alcançar os seguintes objetivos:

- Promover a formação humana e profissional de seus estudantes, preparando-os para uma atuação responsável e construtiva na sociedade.
- Fomentar a geração de conhecimentos voltados para o desenvolvimento sustentável do Ceará e do Nordeste.
- Impulsionar o desenvolvimento, a produção e a preservação da cultura e das artes, com ênfase para as manifestações regionais.

- Promover a interação com a sociedade, através da difusão científica, tecnológica, artística e cultural e do desenvolvimento comunitário, sintonizados com as demandas sociais.
- Incentivar a capacitação permanente dos quadros docente e técnico-administrativo.
- Intensificar e ampliar as relações de parceria e intercâmbio com instituições nacionais e estrangeiras, governamentais e não governamentais.
- Buscar a profissionalização da gestão administrativa, apoiada em processos de planejamento e avaliação, executada com base em modelo organizacional flexível, eficiente e eficaz.
- Exercitar permanentemente o instituto da autonomia universitária superando restrições e estabelecendo novos parâmetros na gestão e nas relações institucionais.
- Assegurar a qualidade no desenvolvimento de todas as ações administrativas e acadêmicas.
- Distinguir-se como referência regional pela excelência acadêmica de suas ações nas áreas do ensino, geração do conhecimento e prestação de serviços à população, bem como na produção de arte e cultura.

## **2.2 - Lema, Missão e Visão**

### **LEMA**

“**O universal pelo regional**” é o lema da Universidade Federal do Ceará, instituição que busca centrar seu compromisso na solução dos problemas locais, sem esquecer o caráter universal de sua produção.

### **MISSÃO**

A missão da Universidade é formar profissionais da mais alta qualificação, gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores artísticos e culturais, constituindo-se em instituição estratégica para o desenvolvimento do Ceará, do Nordeste e do Brasil.

### **VISÃO**

Consolidar-se como instituição de referência no ensino de graduação e pós-graduação (*stricto e lato sensu*), de preservação, geração e produção de ciência e tecnologia, e de integração com o meio, como forma de contribuir para a superação das desigualdades sociais e econômicas, por meio da promoção do desenvolvimento sustentável do Ceará, do Nordeste e do Brasil.

## 2.3 - Equipe Gestora 2015 a 2019

### ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

[www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/83-administracao-superior](http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/83-administracao-superior)

#### **Reitor**

Prof. Henry de Holanda Campos

[reitor@ufc.br](mailto:reitor@ufc.br)

#### **Vice Reitor**

Prof. Custódio Luis Silva de Almeida

[vreitor@ufc.br](mailto:vreitor@ufc.br)

#### **Pró-Reitor de Graduação**

Prof. Cláudio de Albuquerque Marques

[protocolo@prograd.ufc.br](mailto:protocolo@prograd.ufc.br)

[www.prograd.ufc.br](http://www.prograd.ufc.br)

#### **Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação**

Prof. Antonio Gomes de Souza Filho

[prposufc@ufc.br](mailto:prposufc@ufc.br)

[www.prppg.ufc.br](http://www.prppg.ufc.br)

#### **Pró-Reitora de Extensão**

Profa. Márcia Maria Tavares Machado

[prex@ufc.br](mailto:prex@ufc.br)

[www.prex.ufc.br](http://www.prex.ufc.br)

#### **Pró-Reitor de Assuntos Estudantis**

Prof. Manuel Antonio de Andrade Furtado Neto

[prae@ufc.br](mailto:prae@ufc.br)

[www.prae.ufc.br](http://www.prae.ufc.br)

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Prof. Almir Bittencourt da Silva

[pradm@pradm.ufc.br](mailto:pradm@pradm.ufc.br)

[www.propla.ufc.br](http://www.propla.ufc.br)

**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

Profa. Marilenne Feitosa Soares

[progep@ufc.br](mailto:progep@ufc.br)

[www.progep.ufc.br](http://www.progep.ufc.br)

**Pró-Reitoria de Relações Internacionais**

Prof. José Soares de Andrade Junior

[atendimento@prointer.ufc.br](mailto:atendimento@prointer.ufc.br)

[www.prointer.ufc.br](http://www.prointer.ufc.br)

**Diretora da Secretaria de Acessibilidade UFC Incluir**

Profa. Vanda Magalhães Leitão

[ufcinclui@ufc.br](mailto:ufcinclui@ufc.br)

**Diretor da Secretaria de Cultura Artística**

Prof. Elvis de Azevedo Matos

[secultarteufc@secultarteufc.com](mailto:secultarteufc@secultarteufc.com)

[www.secultarte.ufc.br](http://www.secultarte.ufc.br)

**Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação**

Prof. Joaquim Bento Cavalcante Neto

[www.sti.ufc.br](http://www.sti.ufc.br)

**Superintendente de Infraestrutura**

Prof. José Ademar Gondim Vasconcelos

[ufcinfra@ufc.br](mailto:ufcinfra@ufc.br)

[www.ufcinfra.ufc.br](http://www.ufcinfra.ufc.br)

**Superintendente dos Hospitais Universitários**

Prof. José Luciano Bezerra Moreira

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

**Chefe de Gabinete**

Prof. José Maria de Sales Andrade Neto

[greitor@ufc.br](mailto:greitor@ufc.br)

**Procurador Geral**

Paulo Antônio de Menezes Albuquerque

[www.ufc.br/contatos/812-procuradoria-geral-da-ufc](http://www.ufc.br/contatos/812-procuradoria-geral-da-ufc)

**Ouvidoria Geral**

[ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br)

**Auditora Geral**

Maria Glícia Conde Santiago

[www.ufc.br/contatos/627-auditoria-interna-da-ufc](http://www.ufc.br/contatos/627-auditoria-interna-da-ufc)

**ADMINISTRAÇÃO ACADÊMICA**

[www.ufc.br/a-universidade/idades-academicas](http://www.ufc.br/a-universidade/idades-academicas)



## 2.4 - Formas de Comunicação com o Usuário

- Página na Internet - Notícias da UFC, atualizadas diariamente, estão disponíveis no Portal da UFC: [www.ufc.br](http://www.ufc.br)
- Ouvidoria Geral - Pode ser acessado através do e-mail [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br) ou através do telefone (85) 3366.7339.
- Comissão de Ética da UFC – Pode ser acessada através do e-mail [comissaodeetica@ufc.br](mailto:comissaodeetica@ufc.br) ou através do telefone (85) 33667905

## 3 - Cursos Oferecidos

Além da graduação, a Universidade Federal do Ceará oferece cursos de pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado) e cursos de extensão.

### 3.1 - Graduação

- **Presencial**

A Universidade Federal do Ceará disponibiliza anualmente cursos de graduação. A lista dos cursos disponíveis encontra-se divulgada no seguinte endereço: [www.ufc.br/ensino/cursodegraduacao](http://www.ufc.br/ensino/cursodegraduacao), bem como em seu Anuário Estatístico: [www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico](http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico).

A UFC ganhou evidência nacional ao ser a primeira grande instituição Federal de Ensino Superior a adotar o Exame Nacional do Ensino Médio (MEC/SISU) como único critério de seleção, no lugar de seu vestibular.

- **Ensino a Distância**

A UFC disponibiliza anualmente cursos de graduação. A lista dos cursos disponíveis encontra-se divulgada no endereço: [www2.virtual.ufc.br/portal2/index.php/curso](http://www2.virtual.ufc.br/portal2/index.php/curso), bem como em seu Anuário Estatístico: [www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico](http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico).

A UFC é uma das universidades federais que participam do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) de forma destacada, possuindo atualmente nove cursos de graduação. No Estado do Ceará, existem 30 Polos cadastrados no Programa da Universidade Aberta do Brasil e que são sede de cursos oferecidos pela UFC.

Para mais informações acesse o sítio institucional do Instituto Universidade Virtual: [www.virtual.ufc.br](http://www.virtual.ufc.br)

- **Cursos com Edição Temporária**

Licenciatura Intercultural Indígena.

Para mais informações acesse o sítio da Pró-Reitoria de Graduação: [www.prograd.ufc.br](http://www.prograd.ufc.br)

- **Transferência / Obtenção de Novo Título/ Transferência Especial PEC-G**

Para mais informações acesse o sítio da Pró-Reitoria de Graduação: [www.prograd.ufc.br](http://www.prograd.ufc.br)

- **Solicitação de Diplomas**

Ao término do Curso de Graduação, o aluno, através de requerimento, deverá solicitar o diploma na secretaria do curso de graduação cursado. As informações necessárias para a solicitação podem ser consultadas no sítio da Pró-Reitoria de Graduação: [www.prograd.ufc.br](http://www.prograd.ufc.br)

- **Revalidação de Diplomas**

É a revalidação de diplomas de graduação expedidos por estabelecimentos estrangeiros de ensino superior.

A solicitação deve ser feita junto à Pró-Reitoria de Graduação da UFC e as informações são disponibilizadas no sítio: [www.prograd.ufc.br](http://www.prograd.ufc.br).

### **3.2 - Pós-Graduação**

A Universidade Federal do Ceará disponibiliza anualmente cursos de pós-graduação. A lista dos cursos disponíveis encontra-se divulgada no seguinte endereço: [www.prppg.ufc.br](http://www.prppg.ufc.br), bem como no Anuário Estatístico : [www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico](http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico).

- **Mestrado e Doutorado**

A UFC oferece Programas de Pós-Graduação que envolve cursos de Mestrado Acadêmico e Profissional, e Doutorado em todas as áreas do conhecimento. A lista com todos os cursos encontra-se disponível no sítio: [www.prppg.ufc.br](http://www.prppg.ufc.br)

- **Especialização**

A UFC oferece Cursos de Especialização - Pós-Graduação *Lato Sensu* - em todas as áreas do conhecimento. A lista com todos os cursos encontra-se disponível no sítio: [www.prppg.ufc.br](http://www.prppg.ufc.br)

- **Solicitação de Diplomas**

As informações referentes à solicitação de diploma estão disponíveis no sítio da Pró-Reitoria de Pós-Graduação da UFC: [www.prppg.ufc.br](http://www.prppg.ufc.br)

- **Reconhecimento de Diplomas Estrangeiros**

A Universidade Federal de Ceará, de acordo com a legislação vigente, poderá reconhecer diplomas de Mestrado e de Doutorado expedidos por Instituições Estrangeiras, a fim de serem registrados e terem validade nacional.

A solicitação deve ser feita junto à Pró-Reitoria de Pós-Graduação da UFC e as informações são disponibilizadas no sítio: [www.prppg.ufc.br](http://www.prppg.ufc.br)

## **4 - Assuntos Estudantis**

Atuando como gestora das políticas de assistência estudantil da Universidade Federal do Ceará, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) priorizou, no primeiro momento de sua implantação, a assistência socioeconômica ao estudante universitário. Atualmente, atenta às concepções mais avançadas acerca do papel da Universidade na sociedade contemporânea, volta-se para o objetivo mais amplo da construção da cidadania nos diversos segmentos que compõem a comunidade universitária. É da natureza do seu trabalho incentivar, apoiar e acompanhar o estudante, em suas múltiplas demandas, no decorrer de toda sua trajetória acadêmica, através de ações efetivas nas áreas social, cultural, técnico-científica, esportiva e política.

Para mais informações acesse o sítio institucional da PRAE: [www.prae.ufc.br](http://www.prae.ufc.br)

#### **4.1 Transporte Universitário Intercampi – Ônibus**

**Horário: das 07h30 às 18h**

Campus do Pici - Porangabuçu - Benfica

**Horário: das 07h às 19h**

Campus do Pici - Instituto de Ciências do Mar (Labomar)

**Horário: das 06h30 às 22h30**

Circular no Campus do Pici

Para mais informações acesse o site: [www.ufcinfra.ufc.br/catalogo-de-servicos/16-itinerario-de-onibus-da-ufc](http://www.ufcinfra.ufc.br/catalogo-de-servicos/16-itinerario-de-onibus-da-ufc)

### **5 - Extensão Universitária**

A Pró-Reitoria de Extensão (PREX) é a unidade responsável por promover, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades de extensão da Universidade Federal do Ceará. Desenvolve ações junto às comunidades urbana e rural sob a forma de programas, projetos, cursos, eventos e prestação de serviços, a partir de propostas apresentadas por docentes ou técnico-administrativos lotados nas diversas unidades acadêmicas da Universidade. A estrutura administrativa da PREX é composta por cinco coordenadorias, das quais quatro têm foco específico nos campi da UFC, e uma, a Coordenadoria da Agência de Estágios, é responsável pela articulação de estágios para os discentes.

Para mais informações acesse o sítio institucional da PREX: [www.prex.ufc.br](http://www.prex.ufc.br)

#### **CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA**

As Casas de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará oferecem à comunidade, além dos cursos de língua, a difusão cultural dos países por elas representados. São seis as Casas de Cultura: Alemã, Britânica, Francesa, Hispânica, Italiana e Portuguesa.

Para mais informações acesse o sítio institucional: [www.casasdeculturae estrangeira.ufc.br](http://www.casasdeculturae estrangeira.ufc.br)

## **6 - Coordenadoria de Assuntos Internacionais**

A Coordenadoria de Assuntos Internacionais é um órgão de assessoramento direto ao Reitor, sendo responsável pelos contatos com pessoas e instituições no país e no exterior. Proporciona orientação aos professores, funcionários técnico-administrativos e estudantes da UFC no processo de estabelecimento de convênios com instituições estrangeiras e a participação em programa de graduação e pós-graduação no exterior. Com relação aos estudantes e professores estrangeiros que vêm realizar intercâmbio na UFC, essa Coordenadoria oferece acompanhamento acadêmico e orientação sobre os aspectos legais e institucionais.

Para mais informações acesse o sítio institucional da Coordenadoria de Assuntos Internacionais: [www.cai.ufc.br](http://www.cai.ufc.br)

## **7 - Sistemas de Bibliotecas**

À Biblioteca Universitária compete prover à Universidade Federal do Ceará de um sistema central de informação em Ciência, Tecnologia e Humanidades, de forma a proporcionar serviços biblioteconômicos e documentais eficientes que possibilitem o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Para mais informações acesse o sítio institucional da Biblioteca Universitária: [www.biblioteca.ufc.br](http://www.biblioteca.ufc.br)

## **8 - Equipamentos Culturais**

### **CASA AMARELA EUSÉLIO OLIVEIRA**

[www.ufc.br/cultura-e-arte/equipamentos-culturais/2047-casa-amarela-euselio-oliveira](http://www.ufc.br/cultura-e-arte/equipamentos-culturais/2047-casa-amarela-euselio-oliveira)

### **CASA JOSÉ DE ALENCAR**

[www.cja.ufc.br](http://www.cja.ufc.br)

### **SEARA DA CIÊNCIA**

[www.seara.ufc.br](http://www.seara.ufc.br)

## **MUSEU DE ARTE DA UFC**

[www.mauc.ufc.br](http://www.mauc.ufc.br)

## **TEATRO UNIVERSITÁRIO PASCHOAL CARLOS MAGNO**

[www.ufc.br/cultura-e-arte/equipamentos-culturais/2042-teatro-universitario-paschoal-carlos-magno](http://www.ufc.br/cultura-e-arte/equipamentos-culturais/2042-teatro-universitario-paschoal-carlos-magno)

## **RÁDIO UNIVERSITÁRIA FM 107,9 - UFC**

[www.radiouniversitariafm.com.br](http://www.radiouniversitariafm.com.br)

## **9 - Editora da Universidade Federal do Ceará - Edições UFC**

A **Editora da Universidade Federal do Ceará - Edições UFC** tem procurado ao longo dos anos canalizar, através do livro, a produção intelectual da comunidade universitária, rompendo os umbrais dos campi, e desta forma atingindo o grande público.

Para mais informações acesse o sítio institucional da Editora da UFC: [www.editora.ufc.br](http://www.editora.ufc.br)

## **10 - Imprensa Universitária**

A Imprensa Universitária da UFC, além dos serviços relativos à produção de impressos e publicações de informativos, periódicos, revistas e trabalhos especializados e acadêmicos da Universidade Federal do Ceará, é responsável pela edição de livros didáticos, científicos e literários, também reeditando obras culturais consideradas de grande significação, esgotadas, esquecidas ou ameaçadas de desaparecimento.

Para mais informações acesse o sítio institucional da Imprensa Universitária: [www.imprensa.ufc.br](http://www.imprensa.ufc.br)

## **11 - Hospitais Universitários**

### **Superintendência dos Hospitais Universitários**

Superintendente: Prof. José Luciano Bezerra Moreira

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

## **HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO**

O Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) da Universidade Federal do Ceará é um centro de referência para a formação de recursos humanos e o desenvolvimento de pesquisas na área da saúde, assim como desempenha importante papel na assistência à saúde do Estado do Ceará, estando integrado ao Sistema Único de Saúde - SUS. Como centro de referência para ensino serve como campo de estágio para os alunos de graduação e pós-graduação dos cursos de Medicina, Enfermagem e Farmácia da UFC, assim como recebe os alunos da área da saúde de outras universidades do Estado. Reúnem qualificados profissionais e nele são gerados conhecimentos na área de pesquisa clínica, cirúrgica e farmacologia clínica.

Para mais informações acesse o site institucional do HUWC: [www.huwc.ufc.br](http://www.huwc.ufc.br)

## **MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND**

A Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC) tem a missão de promover a formação de recursos humanos em ações de aprendizado, ensino, pesquisa e extensão, buscando a excelência no atendimento global e humanizado à saúde da mulher e do recém-nascido.

Para mais informações acesse o site institucional da MEAC: [www.meac.ufc.br](http://www.meac.ufc.br)

## **12 - Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão**

Serviços da Universidade Federal do Ceará (UFC) para divulgação ao público em geral, e seus respectivos Padrões de Atendimento.

### **12.1 - Ouvidoria Geral da UFC**

SERVIÇO: Apuração e encaminhamento de denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, perguntas e elogios, do cidadão usuário da Universidade Federal do Ceará, apresentados pessoalmente, por carta, fax, internet ou telefone.

#### **I – Prioridades de atendimentos**

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

## **II – Tempo de espera para atendimento**

Máximo de 15 minutos.

## **III – Prazos para a realização dos serviços**

Máximo de 20 dias, conforme a Lei de Acesso à Informação, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa apresentada ao titular da Ouvidoria.

## **IV – Mecanismos de comunicação com os usuários**

Informações podem ser obtidas pessoalmente ou por carta no endereço: Av. da Universidade, 2995 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza - CE (Área III do Centro de Humanidades); pelos telefones (85) 3366.7339 ou 3366.7344; ou e-mail: [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br).

## **V – Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações**

As reclamações serão respondidas em até 20 dias e as sugestões encaminhadas aos setores competentes em igual período. Os atendimentos são computados resumidamente em planilhas para melhor controle e gerência.

## **VI – Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos**

Informações fornecidas aos usuários desta Ouvidoria a partir de contato telefônico, pessoal, por carta ou e-mail.

## **VII – Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado**

Acompanhamento manual dos encaminhamentos dados.

## **VIII – Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento**

Os usuários são atendidos com atenção, cordialidade, respeito, cortesia, além de imparcialidade inerente a esta Ouvidoria, bem como será assegurado ao demandante o sigilo das suas informações.

## **IX – Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento**

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



**X – Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto**

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

**XI – Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível**

Preenchimento manual do formulário de atendimento desta Ouvidoria.

**12.2 - Atendimento Pessoal na Universidade Federal do Ceará (SIC)**

SERVIÇO: Atendimento pessoal ao cidadão que se encaminha a uma unidade da UFC para visitar, solicitar informações ou fazer negócios.

**I - prioridades de atendimento**

Terão atendimento preferencial: ordem de chegada e pessoas com idade igual ou acima de 65 anos, gestantes, com dificuldade de locomoção ou com crianças no colo e pessoas com necessidades especiais.

**II - Tempo de espera para atendimento**

Máximo de 15 minutos.

**III - Prazos para a realização dos serviços**

Prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**IV - Mecanismos de comunicação com os usuários.**

Informações podem ser obtidas através de e-mail, pessoalmente, carta e telefone.

Endereço: Bloco II dos Anexos da Reitoria da Universidade Federal do Ceará

Rua Paulino Nogueira, 315 – Bloco II - Benfica - CEP 60020-270 – Fortaleza – CE

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h. Outras unidades.

Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, na Central de Serviço ao Servidor.

#### **V - Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações**

Receber, atender e gerir: Através de e-mail, pessoalmente, carta e telefone.

Sugestões e reclamações: É repassada para a autoridade da UFC responsável pelo setor.

Telefone: (85) 3366.7395; PABX: (85) 3366.7300 ou site: [www.ufc.br](http://www.ufc.br)

Endereço: Bloco II dos Anexos da Reitoria da Universidade Federal do Ceará

Rua Paulino Nogueira, 315 – Bloco II - Benfica - CEP 60020-270 – Fortaleza – CE

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

#### **VI - Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos.**

Fornecimento: Através de e-mail, pessoalmente, carta, telefone e correio.

Prazo estimado: Prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

#### **VII - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado**

Consulta:

Telefone: (85) 3366.7395

Sítio institucional: [www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-infomacao-ao-cidadao](http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-infomacao-ao-cidadao)

Endereço: Bloco II dos Anexos da Reitoria da Universidade Federal do Ceará

Rua Paulino Nogueira, 315 – Bloco II - Benfica - CEP 60020-270 – Fortaleza – CE

#### **VIII - Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento**

O atendimento será prestado com atenção, respeito e cortesia.

#### **IX - Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento**

Para facilitar o atendimento, nossas dependências são sinalizadas com placas indicativas.

**X - Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto**

Nossas instalações apresentam condições de acessibilidade, limpeza e conforto.

**XI - Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível**

Por telefone ou pessoalmente através de formulários padrões.

**12.3 - Atendimento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão**

SERVIÇO: Atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão na UFC.

**I - Prioridades de atendimento**

Não se aplica

**II - Tempo de espera para atendimento**

Não se aplica

**III - Prazos para a realização dos serviços**

Prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**IV - Mecanismos de comunicação com os usuários**

Através do Portal SIC/UFC.

**V - Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações**

Receber, atender e gerir: Através de e-mail.

Sugestões e reclamações: É repassada para a autoridade da UFC responsável pelo monitoramento da implementação da Lei (artigo 40º da Lei 12.527/11).

Telefone: (85) 3366.7395

Sítio institucional: [www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao](http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao)

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**VI - Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos.**

Fornecimento: Através de e-mail.

Prazo estimado: Prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**VII - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado.**

Consulta:

Telefone: (85) 3366.7395

Sítio institucional: [www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao](http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao)

**VIII - Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento**

O atendimento será prestado com atenção, respeito e cortesia.

**IX - Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento**

O Portal segue o layout indicado pela Lei.

**X - Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto**

Não se aplica.

**XI - Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível**

Por telefone ou pessoalmente através de formulários padrão.