Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Carta de Serviços

Documento gerado em 12 de Outubro de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.
Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Serviços disponíveis

Matricular-se em curso de graduação - UFCA	**4**
Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFCA	**7**
Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFCA	**11**
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFCA	**15**
Registrar manifestação de Ouvidoria Direcionada para a UFCA - Via sistema fala.BR	**19**
Registrar solicitações de informação públicas direcionadas para a UFCA - Sistema fala.BR	**23**

Matricular-se em curso de graduação - UFCA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer graduação na Universidade, você precisa, após aprovado em processo seletivo, matricular-se no curso escolhido por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Divulgação da oferta

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Solicitação de matrícula

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Resultado do processamento

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Pró-Reitoria de Ensino - 32219268 - fluxoacademico.proen@ufca.edu.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

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

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFCA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você concluiu com êxito graduação ou pós-graduação na Universidade, pode obter o seu diploma (ou ª via) seguindo as orientações abaixo.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitação do diploma

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Comprovante de quitação eleitoral

CPF

Declaração de Nada Consta da Biblioteca; Cópia de carteira de Reservista (somente no caso dos homens); Cópia do título de eleitor; Recibo de depósito de TCC .

Canais de prestação

Presencial

Universidade Federal do Cariri - Campus Juazeiro do Norte.

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Entrega de diploma

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Algum documento oficial com foto.

Canais de prestação

Presencial

Universidade Federal do Cariri - Campus Juazeiro do Norte.

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

PROEN - (88)32219270 - mirian.alencar@ufca.edu.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

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

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação - UFCA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer pós-graduação na Universidade, você precisa concorrer a uma vaga no curso escolhido por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar Convocação nominal

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Entregar documentação

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Diploma

CPF

Certidão de casamento

Comprovante de renda

Passaporte

Canais de prestação

Presencial

Universidade Federal do Cariri

Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Divulgar Resultado Parcial

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 4 - Divulgar Resultado Final

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 16 e 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação - (88) 3221-9327 - atendimento.prpi@ufca.edu.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFCA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer graduação na Universidade, você precisa concorrer a uma vaga no curso escolhido por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Convocação nominal

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Entrega da documentação

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Carteira de trabalho

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Certificado de conclusão de curso

Comprovante de renda

Comprovante de quitação eleitoral

CPF

Diploma

NIS

Passaporte

Procuração do representante legal

Canais de prestação

Presencial

Universidade Federal do Cariri

Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Resultado parcial

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Etapa 4 - Resultado Final

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 16 e 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Pró-Reitoria de Ensino - 32219268 - cca.proen@ufca.edu.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

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

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar manifestação de Ouvidoria Direcionada para a UFCA - Via sistema fala.BR

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Pessoas fisicas e jurídicas podem direcionar manifestações de Ouvidoria para a UFCA. Para registrar uma manifestação de Ouvidoria cadastre sua demanda no sistema, através do endereço: https://falabr.cgu.gov.br/

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa fisíca ou jurídica pode registrar uma manifestação de Ouvidoria

Não há requisitos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registrar manifestação de Ouvidoria no sistema fala.BR

O cidadão pode registrar sua manifestação de Ouvidoria no sistema https://falabr.cgu.gov.br/

São consideradas manifestações de Ouvidoria: Sugestões, reclamações, elogios, denúncias e comunicações

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Não há requisitos de documentação

Canais de prestação

Web

As manifestações de Ouvidoria poderão ser registradas no sistema Acesse o site

Quando o sistema fala.BR estiver indisponível você poderá encaminhar sua demanda das seguintes formas :

Encaminhando e-mail para ouvidoria@ufca.edu.br

Abrindo um chamado, através do sistema OSticket no endereço: https://atendimento.ufca.edu.br/

Presencialmente e ou por telefone (88) 3221-9485

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Tratamento da manifestação e resposta ao usuário

A fase inicial dessa etapa, se trata do tratamento da manifestação realizado pela Ouvidoria. A depender do tipo de manifestação, a demanda será encaminhada para o setor técnico providenciar resposta.

Em seguida a Ouvidoria irá analisar a resposta e encaminhar ao cidadão via sistema: https://atendimento.ufca.edu.br/

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Não há requisitos de documentação

Canais de prestação

Web

Essa etapa pode ser acompanhada através do sistema: Acesse o site

Caso o sistema esteja indisponível, o cidadão poderá receber sua resposta através de e-mail ou presencialmente

Tempo de duração da etapa

Entre 01 e 30 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 01 e 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Conforme previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo para atendimento das manifestações de Ouvidoria será o seguinte:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativafinal ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável deforma justificada uma única vez, por igual período.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Ouvidoria - E-mail: ouvidoria@ufca.edu.br

Sistema OSticket - https://atendimento.ufca.edu.br/

Telefone - (88) 3221-9485

Endereço : Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, Bairro cidade universitária, Juazeiro do Norte/CE - cep 63048-080

Informações adicionais ao tempo de validade

Não há informações

Legislação

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017
- https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26

Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm

Instrução Normativa Nº 5 de 18 de junho de 2018
- https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

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

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar solicitações de informação públicas direcionadas para a UFCA - Sistema fala.BR

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá encaminhar solicitações de informação pública para a UFCA.

Para solicitar basta acessar a plataforma https://falabr.cgu.gov.br/

Caso a plataforma esteja indisponível você poderá encaminhar seu pedido pelos seguintes canais:

Por e-mail: acessoainformacao@ufca.edu.br

Sistema OSticket - https://atendimento.ufca.edu.br/

Por carta e ou presencialmente no endereço: Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, bairro: cidade universitária - Juazeiro do Norte/CE - CEP 63048-080

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Não há requisitos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registrar solicitação de informação pública

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá encaminhar solicitações de informação pública para a UFCA.

Para fazer a sua solicitação acesse: https://falabr.cgu.gov.br/

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Não há requisitos

Canais de prestação

Web

Sua manifestação poderá ser encaminhada utilizando o sistema - Acesse o site

Em caso de indisponibilidade da plataforma, recomenda-se que sua solicitação seja encaminhada para o e-mail - acessoainformacao@ufca.edu.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Tratamento e encaminhamento de resposta

Nessa etapa a ouvidoria irá encaminhar a solicitação de informação pública ao setor competente para que seja providenciado resposta

Canais de prestação

Web

O cidadão receberá sua resposta na plataforma - Acesse o site , basta fazer o login e acessar a sua demanda.

Em caso de indisponibilidade da plataforma, sua solicitação será encaminhada por e-mail.

Tempo de duração da etapa

Entre 01 e 20 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 01 e 20 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

A lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 apresenta os seguintes prazos:

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput,** o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail: acessoainformacao@ufca.edu.br

Telefone (88) 3221-9485

Endereço: Avenida Tenente Raimundo, 1639, bairro: cidade universitária, Juazeiro do Norte/CE - CEP - 63048-080

Legislação

Lei Nº 12.527 de 18 de novemrbro de 2011
- http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012
- http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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 10.048, de 8 de novembro de 2000.