



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

PRÓ-REITORIA DE RELAÇÕES
INTERNACIONAIS

Carta de serviços ao usuário

Carta de serviços ao usuário

Pró-Reitoria de Relações Internacionais - PROINTER

Gabinete do Pró-Reitor
31 de maio de 2019



Sumário

1. Sobre a Pró-Reitoria de Relações Internacionais;
2. O que é a Carta de serviços ao usuário da Pró-Reitoria de Relações Internacionais;
 - 2.1. *Vinculação à Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Ceará;*
3. Relação de serviços prestados pela unidade: prazos assumidos, formas de acesso;
4. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento;
5. Autor e Versão de atualização deste documento.

1. Sobre a Pró-Reitoria de Relações Internacionais

Quem somos?

PRÓ-REITORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS: A Pró-Reitoria de Relações Internacionais (PROINTER), órgão de assessoramento direto ao Reitor, compete promover e coordenar as relações da Universidade com instituições estrangeiras de educação, ciência e cultura, bem como oferecer o suporte necessário à execução de convênios e acordos internacionais através das atividades desenvolvidas pelas unidades que lhe são subordinadas.

Para tanto, a PROINTER proporciona orientação aos professores, servidores técnico-administrativos e estudantes da UFC quanto ao processo de estabelecimento de convênios com instituições estrangeiras e participação em programas de graduação e de pós-graduação no exterior.

Além disso, o setor também oferece acompanhamento acadêmico e orientação sobre os aspectos legais e institucionais aos seus estudantes, servidores e professores e aos estudantes e professores estrangeiros que vêm realizar atividades de intercâmbio na UFC.



Site da PROINTER: Você pode encontrar mais sobre nós em nosso site www.prointer.ufc.br.

MISSÃO E VALORES:

Internacionalização do mundo acadêmico

A internacionalização é um dos principais desafios das universidades neste início de século. Como se sabe, o processo da globalização tem provocado um impacto profundo em todas as regiões do mundo e em todos os aspectos da vida. Todas as nações precisam unir forças para superar as dificuldades que podem colocar em risco o nosso futuro: as mudanças climáticas, a exploração ilimitada dos recursos naturais, a destruição da diversidade biológica, as desigualdades sociais e as tensões étnicas e religiosas, para listar apenas algumas. As universidades, naturalmente, devem colocar-se na ponta deste esforço comum da humanidade. Desta forma, a internacionalização da UFC não é uma opção, é uma obrigação.

Internacionalização na Pesquisa

A colaboração e o intercâmbio científicos representam a dimensão clássica da internacionalização: pesquisadores de diferentes países e instituições colaboram na elaboração e no desenvolvimento de projetos científicos, realizando missões e estágios e participando de eventos internacionais. A Universidade orgulha-se de já ter firmado convênios científicos com um grande número de excelentes universidades do mundo inteiro. A PROINTER tem como uma de suas missões a captação, a implementação e o acompanhamento de convênios científicos, fornecendo a informação e o apoio necessários para pesquisadores da UFC que pretendem institucionalizar suas colaborações internacionais. A pró-reitoria dedica-se ainda a ampliar e aprofundar as colaborações com empresas internacionais.

Internacionalização no Ensino

Não haverá, no futuro, atuação profissional de nível elevado que escape aos impactos da globalização – nem no meio acadêmico, nem fora dele. Precisamos capacitar nossos alunos de graduação e pós-graduação para interagir e colaborar com a excelência acadêmica internacional, competindo de igual para igual com os melhores estudantes do mundo. Para tanto, a Universidade vem estimulando a aprendizagem de línguas e culturas estrangeiras. Neste âmbito, é papel da PROINTER articular, junto aos diversos departamentos e programas de pós-graduação da UFC, a oferta de disciplinas ministradas em língua inglesa e em outros idiomas, respeitando as condições e exigências específicas de cada área. Além disso, a pró-reitoria tem como atribuição oferecer aos estudantes informações e apoio para a realização de estágios no exterior.

Internacionalização institucional

Pela qualidade de sua pesquisa, ensino e extensão, a UFC já compete, nas mais diversas áreas, em nível internacional. Objetivando esta excelência acadêmica, torna-se crucial facilitar a recepção de professores e estudantes estrangeiros em nossa universidade, bem como tornar mais produtiva e eficiente a realização de estágios no exterior por nossos docentes e alunos de graduação e pós-graduação. Neste sentido, a PROINTER tem por meta participar na articulação do aprimoramento dos processos administrativos envolvidos nestas ações, bem como na compatibilização das nossas estruturas curriculares e organização de ensino com os modelos internacionais. É atribuição da pró-reitoria atender os alunos estrangeiros interessados em estudar na UFC, fornecendo informações procedimentais e legais necessárias, além de auxiliá-los no que se refere à regularização e ambientação na Universidade e no país.

LOCALIZAÇÃO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO: a PROINTER funciona no primeiro piso da Reitoria, na Av. da Universidade, 2853, das 8h às 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Incentivamos o acesso ao website www.prointer.ufc.br, onde constam telefones de contato, e-mails do staff, publicação de Acordos, Editais e notícias relativas a internacionalização institucional, bem como a descrição mais detalhada dos serviços prestados e dos procedimentos relativos a estes.

CONTATOS: Pelos telefones (85)3366.7333 e pelos e-mails atendimento@prointer.ufc.br e secretaria@prointer.ufc.br

2. O que é a Carta resumida de serviços ao usuário da PROINTER

O que é este documento?

A Carta de serviços ao usuário da PROINTER é um documento que informa/disponibiliza os serviços prestados por esta Pró-Reitoria, assim como os prazos assumidos para a realização desses serviços e as formas de acesso a eles.

DECRETO 9094/2017: O decreto federal, que vincula todas as instituições públicas, dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências.

ÓRGÃOS DE CONTROLE: O Tribunal de Contas da União, por meio de seu Acórdão 2512/2018, solicita que seja disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário e, dentre outras determinações, que seja publicada pesquisa de satisfação do usuário nos moldes da Carta citada. Na resposta a referida pesquisa, o usuário poderá se utilizar dos parâmetros da Carta, que são os compromissos e padrões de atendimento, para declarar sua avaliação do serviço que lhe foi prestado.

2.1 Vinculação com a Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal do Ceará

NO PORTAL DA UNIVERSIDADE: A Universidade Federal do Ceará dispõe de Carta de Serviços ao Cidadão em seu portal na internet, no endereço www.ufc.br. Para acessar a Carta de Serviços da UFC, clique [aqui](#).


VINCULAÇÃO: Este documento vincula-se diretamente à Carta de Serviços ao Cidadão da UFC, limitando-se ao detalhamento apenas do que se refere aos serviços específicos prestados pela PROINTER.

3. Relação de serviços prestados pela unidade: prazos assumidos, formas de acesso.

Relação dos serviços prestados

ROL EXEMPLIFICATIVO: a PROINTER funciona no primeiro piso da Reitoria, na Av. da Universidade, 2853, das 8h às 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira.

- I. **Serviços relativos a mobilidade acadêmica internacional e a Estudantes-convênio (PEC-G):** candidatura (somente presencial, para mobilidade OUT), cartas de aceite, documentação, prestação de informações, editais, matrícula (somente presencial), declarações (somente presencial), acompanhamento acadêmico, contato com instituições;
 - A. prazo de atendimento: 72h úteis.
 - B. formas de acesso: atendimento presencial, via telefone e via internet (site e e-mail).
- II. **Serviços relativos a tradução/verificação de documentos:** direcionados a membros da comunidade acadêmica para fins diversos.
 - A. prazo de atendimento: até 72h úteis.
 - B. formas de acesso: atendimento presencial.
- III. **Serviços relativos a celebração e manutenção de convênios e acordos internacionais firmados entre a UFC e instituições estrangeiras:** prestação de informações, orientações para celebração, publicação, trâmite, fornecimento de modelos, elaboração.
 - A. prazo de atendimento: 72h úteis para o fornecimento de informações gerais. Demais serviços dependem da demanda e do trâmite nos demais setores envolvidos e nas instituições estrangeiras.
 - B. formas de acesso: atendimento presencial, via telefone e via internet (site e e-mail).
- IV. **Pedido de agendamento de reuniões entre membros da comunidade acadêmica:** com o objetivo de atender a demandas referentes à internacionalização.
 - A. prazo de atendimento: 72h úteis.

- 
 - B. formas de acesso: atendimento presencial, via telefone e via internet (site e e-mail).
- V. **Requerimentos diversos:** demandas de informação, pedidos de esclarecimento
 - A. prazo de atendimento: 72h úteis.
 - B. formas de acesso: atendimento presencial, via telefone e via internet (site e e-mail).

4. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

Compromissos

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL: A PROINTER se compromete a cumprir as normativas de atendimento prioritário em vigor, englobando concessão de atendimento especial a gestantes, lactantes, idosos e pessoas com deficiência que sejam os titulares da solicitação do serviço pleiteado.

TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO: Em caso de atendimento presencial, nas dependências da PROINTER, o tempo de espera para início de atendimento será de, no máximo 15 minutos.

PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS: Conforme descrito no item 3 deste documento.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS: Conforme descrito no item 3 deste documento, as formas de comunicação são atendimento presencial (endereço físico e horários de atendimento constantes no item 1 deste documento), via telefone, internet (e-mails e site).

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES: O usuário que desejar enviar uma reclamação ou sugestão poderá utilizar o formulário on-line no endereço <https://tinyurl.com/pesquisaPROINTER>. O procedimento inicia com a pesquisa de satisfação, a ser respondida pelo usuário, que encontrará espaço adequado para sua sugestão/reclamação ao final da pesquisa.

As reclamações e sugestões serão respondidas diretamente ao usuário solicitante, no caso de usuário identificado, ou respondidas on-line, na publicação periódica dos resultados da pesquisa de satisfação.

Padrões de qualidade no atendimento

OS PRINCÍPIOS: O atendimento será prestado com atenção, respeito, cortesia e impessoalidade.

FORMA DE ATENDIMENTO: O servidor, ao prestar atendimento e ao fornecer as informações e orientação pertinentes ao serviço solicitado, deve portar-se com cortesia e urbanidade, identificar-se e indicar as opções e caminhos de solução da demanda.

Caso a demanda solicitada pelo usuário não seja de responsabilidade direta do servidor que efetuar o atendimento inicial, este servidor deverá informar ao usuário e dar encaminhamento imediato ao responsável direto.

Na ausência do responsável direto, o servidor que realizou o atendimento inicial deve fazer tudo que estiver ao seu alcance para atender a demanda. Caso não seja possível o atendimento completo, o pedido do usuário deve ser registrado adequadamente para dar-se conhecimento em momento oportuno ao responsável direto, mantendo-se os prazos assumidos no item 3 deste documento e guardando no registro da demanda as formas de contato com o usuário para eventuais dúvidas.

5. Autor e versões de atualização deste documento

Autor

GABINETE DO PRÓ-REITOR: Este documento foi elaborado com a participação dos servidores Técnico-Administrativos e Coordenadores, sob a supervisão direta do Pró-Reitor de Relações Internacionais, Prof. Dr. José Soares de Andrade Júnior.

Versões

VERSÃO ATUAL : V1.

Data de aprovação e publicação: 31 de maio de 2019.

