

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



**INSTITUTO
FEDERAL**
Ceará

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário integra as ações de transparência ativa e tem como objetivos colaborar com o fortalecimento da relação com comunidade; ampliar a divulgação dos serviços prestados à sociedade; fortalecer a imagem e a identidade institucional, a partir de serviços oferecidos com eficiência e eficácia; garantir o direito de acesso à informação; a prestação de serviço com qualidade e pontualidade merecidas e, sobretudo, o de possibilitar, materialmente, por meio da transparência, controle social. O documento é inspirado no Decreto nº 6.932/2009, que trata de questões relativas ao atendimento ao usuário. Entre as atividades prestadas à comunidade, o IFCE oferece serviços de Ouvidoria e de atendimento aos pedidos de informação, relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI).

HISTÓRIA SECULAR

Desde a criação da Escola de Aprendizes Artífices, em 1909, até a transformação em Instituto Federal do Ceará, a instituição é referência em educação profissional e tecnológica na sociedade cearense e brasileira. Resultado da fusão das Escolas Agrotécnicas de Crato, de Iguatu e do Centro Federal de Educação Profissional e Tecnológica (Cefet), em 2008, o IFCE promove educação profissional pública de excelência, integrando ensino, pesquisa e extensão, para a construção de uma sociedade democrática, justa, sustentável e plural. São oferecidos desde cursos técnicos a programas de pós-graduação. Com 35 unidades em funcionamento, o IFCE se faz presente em todas as microrregiões do Estado do Ceará. O Instituto possui ainda polos de educação a distância que levam o ensino semipresencial a mais 11 municípios. Com personalidade jurídica de autarquia, o IFCE é vinculado ao Ministério da Educação - exerce papel de supervisão de natureza finalística - possuindo

autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didática, pedagógica e disciplinar.
Tem a Reitoria como órgão executivo, localizada em Fortaleza, capital do Estado.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Reitoria

Av. Jorge Dumar, 1703, Jardim América - CEP: 60410-426

Fortaleza – Ceará

Fone (85) 3401.2300 - Fax: (85) 3401.2323

Horário de atendimento padrão: de 7h às 18h

Site: www.ifce.edu.br

José Wally Mendonça Menezes

Reitor

Fone: (85) 3401.2302

E-mail: reitoria@ifce.edu.br

Rejane Tavares Magalhães da Cunha

Chefe de Gabinete da Reitoria

Fone: (85) 3401.2302

E-mail: reitoria@ifce.edu.br

Rebeca Casemiro de Oliveira Loiola

Chefe do Departamento de Comunicação Social

Fone: (85) 3401.2299

E-mail: comunicacao.reitoria@ifce.edu.br

Francisco Gutenberg Albuquerque Filho

Assessor de Relações Internacionais

Fone: (85) 3401.2367

E-mail: arinter.reitoria@ifce.edu.br

Antonio José Pessoa de Alencar

Ouvidor

Fone: (85) 3401.2333

E-mail: ouvidoria@ifce.edu.br

Elisângela Gonçalves Abrantes

Chefe do Departamento de Correição

Fone: (85) 3401.2365

E-mail: dcc.reitoria@ifce.edu.br

Milena Mendes da Costa

Auditora-chefe

E-mail: auditoria.reitoria@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401-2435

Cristiane Borges Braga

Pró-reitora de Ensino

Fone: (85) 3401.2337

E-mail: proen@ifce.edu.br

Joelia Marques de Carvalho

Pró-reitora de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação

Fone: (85) 3401.2328

E-mail: prpi@ifce.edu.br

Ana Claudia Uchoa de Araújo

Pró-reitora de Extensão

Fone: (85) 3401.2347

E-mail: proext@ifce.edu.br

Reuber Saraiva de Santiago

Pró-reitor de Administração e Planejamento

Fone: (85) 3401.2312

E-mail: proap@ifce.edu.br

Marcel Ribeiro Mendonça

Pró-reitor de Gestão de Pessoas

Fones:(85) 3401.2201

E-mail: progep@ifce.edu.br

Ana Caroline Cabral Cristino

Diretora de Assuntos Estudantis

Fone:(85) 3401.2342

E-mail: dae.reitoria@ifce.edu.br

Danilo Reis de Vasconcelos

Diretor de Gestão de Tecnologia da Informação

Fone: (85) 3401.3010

E-mail: dgti@ifce.edu.br

Tarcísio Bessa de Magalhães Filho

Procuradora-chefe

Fone: (85) 3401-2323

E-mail: pf.ifce@agu.gov.br

Tarique da Silveira Cavalcante

Diretor do Polo de Inovação Embrapii IFCE Fortaleza

Endereço: Rua Nogueira Acioli, 621 - Aldeota, Fortaleza - CE, 60110-140

Fone: (85) 3455.3001

E-mail: diretoria@polodeinovacao.ifce.edu.br

Virgilio Augusto Sales Araripe

Diretoria de Relações Institucionais

Fone: (85) 3401.2359

E-mail: virgilio@ifce.edu.br

Vladia de Sousa Ferreira

Coordenadora de Governança

Fone: (85) 3401.2298

E-mail: vladia.ferreira@ifce.edu.br

Ana Tâmara Menezes Barros

Coordenadoria de Monitoramento das Leis de Acesso à Informação e Proteção de Dados

Fone: (85) 3401.2333

E-mail: ana.tamara@ifce.edu.br

CAMPI

O horário de funcionamento dos setores administrativos e acadêmicos pode ser consultado nos respectivos sites dos campi.

Acaraú

João Vicente Mendes Santana

Diretor-geral

Contatos

Av Desembargador Armando de Sales Louzada, s/n,

Monsenhor Edson de Magalhães, CEP: 62580-000

E-mail: gabinete.acarau@ifce.edu.br

Fone: (88) 3661-1364

Site: www.ifce.edu.br/acarau

Acopiara

Kelvio Felipe dos Santos

Diretor-geral

Contatos

Endereço: Rodovia CE 060, Km 332, Vila Martins, Cep. 63560-000

e-mail: gabinete.acopiara@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401-2436

Site: www.ifce.edu.br/acopiara

Aracati

Mário Wedney de Lima Moreira

Diretor-geral

Contatos

Endereço:

E-mail: gabinete.aracati@ifce.edu.br

Fone: (88) 3303.1204

Site: www.ifce.edu.br/aracati

Baturité

Lourival Soares de Aquino Filho

Diretor-geral

Contatos

Endereço:

E-mail: gabinete.baturite@ifce.edu.br

Fone: (85) 3347-9163

Site: www.ifce.edu.br/baturite

Boa Viagem

João Paulo Arcelino do Rêgo

Diretor-geral

Contatos

Endereço: rodovia Presidente Juscelino Kubitschek, BR 020, Km 209, s/n

Bairro Anafuê, Boa Viagem, Ceará - CEP 63.870-000

E-mail: gabinete.boaviagem@ifce.edu.br

Fone: (88) 3401-2235/2236

Site: www.ifce.edu.br/boaviagem

Camocim

Gilson Soares Cordeiro

Diretor-geral

Contatos:

Endereço:

E-mail: gabinete.camocim@ifce.edu.br

Fone: (85) 3621-1831

Site: www.ifce.edu.br/camocim

Canindé

Francisco Antônio Barbosa Vidal

Diretor-geral

Contatos

Endereço:

E-mail: gabinete.caninde@ifce.edu.br

Fone: (85) 3343-4320

Site: www.ifce.edu.br/caninde

Caucaia

Jefferson Queiroz Lima

Diretor-geral

Contatos

Endereço: rua Francisco da Rocha Martins - Pabussu, 61609-090

Fone: (85) 3387-1450/3387-1451

E-mail: gabinete.caucaia@ifce.edu.br

Site: <https://ifce.edu.br/caucaia>

Cedro

Antony Gleydson Lima Basto

Diretor-geral

Contatos

Alameda José Quintino, s/n, Prado, 63400-000

Fone: (88) 3564.1000/1542.

E-mail: gabinete.cedro@ifce.edu.br

Site: www.ifce.edu.br/cedro

Crateús

Jose Aglodualdo Holanda Cavalcante Junior

Diretor-geral

Contatos:

Fone: (88) 3692.3681

E-mail: gabinete.cedro@ifce.edu.br

Site: www.ifce.edu.br/crateus

Crato

Joaquim Rufino Neto

Diretor-geral

Contato:

Rodovia CE 292, Km 15 - Bairro Giselia Pinheiro

CEP 63115-500 - Crato/CE.

Site: www.ifce.edu.br/crato

Fone: gabinete.crato@ifce.edu.br

Fone: (88) 3586-8134

Fortaleza

José Eduardo Souza Bastos

Diretor-geral

Contatos:

Endereço: Avenida Treze de Maio, nº 2081, Benfica, CEP: 60040-215.

Site: <https://ifce.edu.br/fortaleza>

Fone: (85) 3307-3681

E-mail: gabinete.fortaleza@ifce.edu.br

Guaramiranga

Francisca Lúcia Sousa de Aguiar

Diretora-geral

Contatos

Endereço: sítio Guaramiranga, S/N, Centro, CEP: 62766-000.

E-mail: lucia.aguiar@ifce.edu.br

Telefone: (85) 3401-2221

Site: www.ifce.edu.br/guaramiranga

Horizonte

Antonio Moisés Filho de Oliveira Mota

Diretor-geral

Contatos:

Rua Francisca Cecília de Sousa, S/N, Planalto Horizonte, CEP 62884-105

Contatos:

Fone: (85) 3401-2205

Site: <https://ifce.edu.br/horizonte>

E-mail: gabinete.horizonte@ifce.edu.br

Iguatu

Francisco Heber da Silva

Diretor-geral

Fone: (88) 3582 0442 / 3582 3199

E-mail: gabinegte.iguatu@ifce.edu.br

Site: www.ifce.edu.br/iguatu

Itapipoca

Fausto Faustino da Silva

Diretor-geral

Contatos:

Endereço: Avenida da Universidade, nº 102, Madalena, CEP: 62505-090

E-mail: gabinete.itapipoca@ifce.edu.br

Telefone: (85) 3401.2374

Site: www.ifce.edu.br/itapipoca

Jaguaribe

Izamaro de Araújo

Diretor-geral

Contatos

Endereço: rua Pedro Bezerra de Menezes, 387 - Bairro Manoel Costa Moraes, Jaguaribe - CE, 63475-000

Site: <https://ifce.edu.br/jaguaribe>

Fone: (88) 3522-1117

E-mail: gabinete.jaguaribe@ifce.edu.br

Jaguaruana

Francisco Evandro de Melo

Diretor-geral

Contato:

Endereço: Av. Dr. Antônio da Rocha Freitas, 1566, Centro, CEP: 62.823-000

E-mail: evandromelo@ifce.edu.br

Fone: (85) 99142-2975

Site: www.ifce.edu.br/jaguaruana

Juazeiro do Norte

Alex Jussileno Viana Bezerra

Diretor-geral

Contato

Endereço: Av. Plácido Aderaldo Castelo, 1646, Planalto, CEP: 63.040-540

E-mail: gabinete.jn@ifce.edu.br

Fone: (88) 2101-5301

Site: www.ifce.edu.br/juazeiro

Limoeiro do Norte

Francisco Valmir Dias Soares Junior

Diretor-geral

Contato:

Endereço: Rua Estevão Remígio, nº 1145, Centro,

CEP: 62930-000

Site: https://ifce.edu.br/limoeirodonorte/campus_limoeiro

E-mail: gabinete.limoeiro@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401.2290

Maracanaú

Rossana Barros Silveira

Diretora-geral

Contatos:

Endereço: Av Parque Central, S/N, Distrito Industrial I, CEP: 61.939-140

Site: <https://ifce.edu.br/maracanaú>

Fone: (85) 3878.6301

E-mail: gabmaracanaú@ifce.edu.br

Maranguape

Robson da Silva Siqueira

Diretor-geral

Contatos:

Endereço: CE-065 Km 17, S/N - Bairro Novo Parque Iracema - CEP 61940-750 - Maranguape - CE-BR

Site: www.ifce.edu.br/maranguape

E-mail: gabinete.maranguape@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401-2286

Morada Nova

Maria Beatriz Claudino Brandão

Diretor-geral

Contatos:

Endereço: Av. Prefeito Raimundo José Rabelo, nº 2717 - Bairro Júlia Santiago

CEP 62940-000

E-mail: gabinete.moradanova@ifce.edu.br

Fone: (88) 3422.3727

Site: <https://ifce.edu.br/moradanova>

Paracuru

Toivi Masih Neto

Diretor-geral

Contato

Endereço: CE-341, Km 2, S/N, Novo Paracuru. CEP: 62680-000

E-mail: gabinete.paracuru@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401-2210

Site: www.ifce.edu.br/paracuru

Pecém

Francisca Livia Costa Pires

Diretora-geral

Contato:

Endereço: complexo Industrial e Portuário do Pecém , s/n; , Caucaia-CE, CEP: 61.642-000

E-mail: gabinete.pecem@ifce.edu.br

Site: www.ifce.edu.br/pecem

Fone: (85) 3401-2215

Quixadá

Alexandre Cesar Praxedes Rodrigues

Diretor-geral

Contato

Endereço:

E-mail: gab.quixada@ifce.edu.br

Fone: (88) 3412-0111

Site: www.ifce.edu.br/quixada

Sobral

Wilton Bezerra de Fraga

Diretor-geral

Contato

Endereço: Av. Dr. Guarani, 317 - Bairro: Jocely Dantas de Andrade Torres - CEP: 62.042-030

Site: www.ifce.edu.br/sobral

E-mail: gabinete.sobral@ifce.edu.br

Fone: (88) 3112-8100/8102

Tabuleiro do Norte

Francisco Sildemberny Souza dos Santos

Diretor-geral

Contato:

Endereço: Rodovia-CE 377, km 02, Sítio Taperinha, CEP: 62.960-000

E-mail: gabinete.tabuleiro@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401-2282

Site: www.ifce.edu.br/tabuleirodonorte

Tauá

José Alves de Oliveira Neto

Diretor-geral

Contato

Endereço: Rua Antônio Teixeira Benevides, 01, Colibris, CEP: 63660-000.

E-mail: gabinete.taua@ifce.edu.br

Fone: (88) 3437-4249

Site: www.ifce.edu.br/taua

Tianguá

Jackson Nunes e Vasconcelos

Diretor-geral

Contato

Endereço: Avenida Tabelaão Luiz Nogueira Lima, s/n, Santo Antônio, CEP: 62.324-075

E-mail: gabinete.tiangua@ifce.edu.br

Fone: (85) 3401-2438

Site: www.ifce.edu.br/tiangua

Ubajara

Ulisses Costa de Vasconcelos

Diretor-geral

Contato

Endereço: Rua Luís Cunha, 178, Monte Castelo, CEP: 62350-000

E-mail: gabinete.ubajara@ifce.edu.br

Fone: (88)3634-9600

Site: www.ifce.edu.br/ubajara

Umirim

Maria Michele Colaco Pinheiro

Diretor-geral

Contato:

Endereço: Rua Carlos Antonio Sales, s/n; Bairro: Floresta, Umirim-CE, CEP: 62.660-000

Site: ifce.edu.br/umirim

E-mail: gabinete.umirim@ifce.edu.br

Fone: (85) 3364.4500

Missão

A missão é a declaração concisa e objetiva do principal propósito da organização, explicitando a finalidade da sua existência e o motivo para a qual foi criada. Nessa perspectiva, a missão do IFCE é a seguinte:

Produzir, disseminar e aplicar os conhecimentos científicos e tecnológicos na busca de participar integralmente da formação do cidadão, tornando-a mais completa, visando sua total inserção social, política, cultural e ética.

Visão

A visão vislumbra um estado futuro para a organização, ou seja, representa aonde ela quer chegar e o que deseja ser no futuro, em um período de tempo pré-determinado. Nesse sentido, a visão do IFCE para o ano de 2023 é a seguinte:

Ser referência no ensino, pesquisa, extensão e inovação, visando à transformação social e o desenvolvimento regional.

Valores

Os valores correspondem aos princípios que direcionam o comportamento, as atitudes e as decisões de todas as pessoas que fazem parte da instituição. Portanto, os valores do IFCE foram assim definidos:

Nas suas atividades, o IFCE valorizará o compromisso ético com responsabilidade social, o respeito, a transparência, a excelência e a determinação em suas ações, em consonância com os preceitos básicos de cidadania e humanismo, com liberdade de expressão, com os sentimentos de solidariedade, com a cultura da inovação e com ideias fixas na sustentabilidade ambiental.

FUNÇÃO SOCIAL DOS INSTITUTOS FEDERAIS

Os institutos federais ressaltam a valorização da educação e das instituições públicas, aspectos das atuais políticas assumidos como fundamentais para a construção de uma nação soberana e democrática, o que pressupõe o combate às desigualdades estruturais de toda ordem. Neste sentido, devem ser considerados bem público e, como tal, pensados em função da sociedade como um todo na perspectiva de sua transformação. Os institutos federais respondem à necessidade da institucionalização definitiva da Educação Profissional e Tecnológica como política pública.

Os institutos são federais, não apenas como expressão da presença em todo o território nacional, mas, acima de tudo como entes mantidos pelo orçamento público central. Porém, ainda que o financiamento e manutenção a partir de fonte orçamentária pública representem condição indispensável, a política pública se estabelece no compromisso de pensar o todo enquanto aspecto que funda a igualdade na diversidade (social, econômica, geográfica e cultural) e ainda estar articulada a outras políticas (de trabalho e renda, de desenvolvimento setorial, ambiental, social e mesmo educacional, dentre outras).

O papel que está previsto para os institutos federais é o de garantir a perenidade das ações que visem incorporar, antes de tudo, setores sociais que historicamente foram alijados dos processos de desenvolvimento e modernização do Brasil, o que legitima e justifica a importância de sua natureza pública e se afirmar como instrumento realmente vigoroso na construção e resgate da cidadania e transformação social.

FINALIDADES

As características e as finalidades do IFCE, são definidas através de legislação específica. De acordo com o artigo 6º da Lei nº. 11.892/2008:

- Ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional;
- Desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais;

- Promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infraestrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão;
- Orientar sua oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação do instituto federal;
- Constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica;
- Qualificar-se como centro de referência no apoio à oferta do ensino de ciências nas instituições públicas de ensino, oferecendo capacitação técnica e atualização pedagógica aos docentes das redes públicas de ensino;
- Desenvolver programas de extensão e de divulgação científica e tecnológica;
- Realizar e estimular a pesquisa aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico;
- Promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

OBJETIVOS

Da mesma forma que as suas finalidades, os objetivos do IFCE, também estão definidas na Lei nº 11.892/2008, mais precisamente no seu artigo 7º, conforme enumerados a seguir:

- Ministrando educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;
- Ministrando cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica;
- Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;

- Desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;
- Estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional;
- Ministrando em nível de educação superior:
 - ✓ Cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia;
 - ✓ Cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional;
 - ✓ Cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento;
 - ✓ Cursos de pós-graduação lato sensu de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento;
 - ✓ Cursos de pós-graduação stricto sensu de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em educação, ciência e tecnologia, com vistas no processo de geração e inovação tecnológica.

TRANSPARÊNCIA: ACESSO A DADOS E INFORMAÇÕES

O usuário poderá ter acesso a dados e informações institucionais por meio do site: <https://ifce.edu.br/aceso-a-informacao/aceso-a-informacao-1/> , além de servir de caminho aos demais canais de comunicação/divulgação. Nesse ambiente virtual, é possível se informar quanto: institucional, auditorias, licitações e contratos, serviço de informação ao cidadão, painel gestão à vista, ações e programas, convênios e transferências, servidores, perguntas frequentes participação social, receitas e despesas, informações classificadas e dados institucionais.

Serviços oferecidos

Cursos de extensão de formação Inicial e Continuada (FIC), técnicos de nível médio, de graduação e de pós-graduação **lato e stricto sensu** na modalidade presencial e semipresencial.

Cursos ofertados à comunidade por campi:

Técnicos – são 148 cursos nas modalidades subseqüentes, concomitantes e integrados, ofertados em 32 unidades. Veja mais aqui: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/cursos/>

Graduações – são 109 cursos entre bacharelados, licenciaturas e de tecnologia, ofertados, também, em 32 unidades. Veja mais aqui: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/cursos/>

Pós-graduação (lato e stricto sensu) – são 27 cursos entre programas de Mestrado e de Especialização, ofertados em 15 unidades administrativas: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/cursos/>

Livres: são 274 entre cursos de Extensão e de Formação Inicial e Continuada (FIC), ofertados em 30 unidades. Veja mais em: <https://ifceemnumeros.ifce.edu.br/cursos/>

Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço

A seleção de alunos é feita por meio de processo seletivo, divulgado por meio de edital no site www.qselecao.ifce.edu.br (cursos técnicos) e de graduação, por meio de vestibulares eventuais. O edital contém todas as informações sobre vagas, regras, prazos e documentação necessária para se inscrever no processo seletivo. Para cursos técnicos, a classificação é feita por meio de prova escrita objetiva ou análise do histórico escolar. Para os cursos de graduação, é necessário ter realizado o Enem e participar da seleção por meio do Sistema de Seleção Unificada – Sisu (<https://ifce.edu.br/aceso-rapido/concursos-publicos/editais/ensino/enem-sisu>). Para cursos de extensão (<https://ifce.edu.br/aceso-rapido/concursos-publicos/editais/extensao/curso-de-formacao-inicial-e-continuada>) e pós-graduação (<https://ifce.edu.br/aceso-rapido/concursos-publicos/editais/para-quem-quer-ser-aluno#section-3>), há etapas próprias de seleção conforme cada edital. Todos os cursos possuem vagas reservadas para ações afirmativas para estudantes de escolas públicas, em atenção à legislação vigente.

Distribuição das vagas cursos técnicos e de graduação

São reservadas 50% das vagas ofertadas por curso/turno/campus para candidatos de Escolas Públicas. Os outros 50% são destinados à ampla concorrência: a) do total de vagas destinadas aos candidatos de Escolas Públicas, metade (50%) será reservada para candidatos com renda familiar bruta igual ou inferior a 1,5 salário mínimo per capita e a outra metade (50%) será reservada para candidatos de Escolas Públicas, independentemente da renda. b) Dentro do total

de vagas reservadas, tanto para candidatos de Escolas Públicas com renda familiar bruta igual ou inferior a 1,5 salário mínimo per capita quanto para candidatos de Escolas Públicas independente de renda, haverá uma nova subdivisão para a qual será aplicado um percentual de reserva de vagas a: i) candidatos autodeclarados pretos, pardos e indígenas (PPI) e pessoa com deficiência (PcD) e ii) candidatos NÃO autodeclarados pretos, pardos e indígenas (PPI) e pessoa com deficiência (PcD). c) O percentual de vagas destinado aos candidatos autodeclarados pretos, pardos e indígenas (66,75%) e pessoa com deficiência (27,69%) foi obtido por meio da somatória desses grupos no último Censo Demográfico do IBGE e aplicado às vagas.

Etapas e prazos para processamento do serviço

Estão disponíveis nos editais de abertura de inscrições das seleções públicas. Cada um dos documentos traz, de forma temporal, as fases do certame até o resultado final. Além disso, o período de matrícula, também, para os aprovados, inclusive, com a documentação. Os editais, também, mencionam a duração dos cursos.

Forma de prestação do serviço

Os cursos, de regra, são oferecidos de forma presencial nos campi e, também, na modalidade semipresencial, por meio do ambiente virtual de aprendizagem com encontros presenciais nos polos de apoio presencial.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço

Geralmente, ocorre pelo mesmo ambiente que deu origem à solicitação, tais como: ligação telefônica, e-mail, sistema FalaBr (www.falabr.cgu.gov.br), Sistema Eletrônico de Informação (SEI) – tramitação processual), pelo FaleConosco, presente no www.ifce.edu.br e, ainda, pelas contas nas mídias sociais: Twitter, Facebook e Instagram.

Usuários com atendimento prioritário e o tempo de espera

Todos aqueles com amparo legal: idosos, com mais de 60 anos, portadores de alguma deficiência, gestantes, portadores de doenças crônicas. O tempo de espera é avaliado e decidido quando do caso concreto. Todavia, são consideradas a duração razoável proporcional à prioridade.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

A Ouvidoria do IFCE integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e, portanto, recebe as demandas pelo sistema FalaBr. Lá, o usuário poderá fazer Solicitações, Solicitações de Informações, Reclamações, Denúncias, Sugestões, Simplifique e Comunicação de Irregularidades. Por esse sistema, também, são oferecidas as repostas, salvo na comunicação de irregularidade, uma vez que o usuário escolhe não se identificar.

As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos

Os cursos têm tempo mínimo e máximo de duração constantes no Projeto Político Pedagógico que os criaram. Os editais de abertura de inscrições para formação de novas turmas, também, o tempo que leva para a conclusão: desde o de extensão ao de pós-graduação.

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

Há, no IFCE, o sistema Q-acadêmico (que reúne as informações e dados dos discentes da graduação e da pós-graduação com oferta de atividades e disciplinas, além de matrículas de modo virtual). Por meio do qual, podem observar a evolução da prestação dos serviços desses cursos. Já os de Extensão, com a Coordenação da atividade no campus de oferta.

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

A sinalização das unidades e de seus espaços internos é providenciada, com placas horizontais e verticais, de caráter suspensa ou não, no sentido de ser o mais útil possível ao usuário, para que possa se localizar desde o acesso às dependências à mobilidade no interior dos órgãos administrativos.

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

Os órgãos administrativos (Controle Acadêmico, Assistência Estudantil) mais demandados funcionam, de regra, no térreo, quando há edificações, assim como o protocolo geral e serviços de perícias médicas. Rampas de acesso aos prédios e, dentro desses, assim como elevadores em unidades com mais de um andar. Há, também, qualificação de servidores na linguagem de sinais para que os surdos-mudos sejam atendidos igualmente. A limpeza e o conforto também são prioritários e tem atenção redobrada da administração, servidores e alunos.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Quando inoperante o sistema FalaBr, é solicitado ao usuário, quando a manifestação não implicar em anonimato, que se utilize do e-mail da Ouvidoria. Em seguida, é feita a transposição dos dados e informações ao sistema. Outra opção, seria reduzir a termo a manifestação, se possível o atendimento presencial.

Conselhos Superiores

O Instituto Federal do Ceará tem uma gestão colegiada, conta em sua estrutura organizacional com conselhos de natureza consultiva e deliberativa, em matéria de gestão administrativa e acadêmica, entre os quais se destacam. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/instituto/conselhos-e-orgaos-colegiados>

Conselho Superior (Consup): possui caráter consultivo e deliberativo, é o órgão máximo do IFCE, e se reúne, em regra, bimestralmente e, em caráter extraordinário, quando convocado por seu presidente ou por 2/3(dois terços) de seus membros.

Colégio de Dirigentes (Coldir): é o órgão consultivo de apoio às decisões da Reitoria e se reúne, em regra, uma vez por mês. Extraordinariamente, quando convocado por seu presidente ou por 2/3(dois terços) de seus membros.

Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEP): é um órgão colegiado normativo e consultivo em matérias relacionadas ao Ensino, Pesquisa e Extensão. Reúne-se, em regra, bimestralmente e, em caráter extraordinário, quando convocado por seu presidente ou por 2/3 (dois terços) de seus membros.

Concursos e Seleções

Como parte de suas atividades, o IFCE também organiza concursos públicos para o ingresso de pessoal efetivo e de seleções para o quadro provisório. Além disso, promove processo seletivo para cursos técnicos, vestibulares especiais e de acesso a programas e projetos de extensão, pesquisa e de inovação. Mais informações aqui: <http://qselecao.ifce.edu.br/>

Extensão e Sociedade

Garantir a inclusão social é um dos pilares do IFCE. A qualificação profissional é garantida pelos cursos de formação inicial e continuada que buscam a capacitação e fortalecem a dignidade dos estudantes, a fim de que tenham condições de conseguir um trabalho, e que sejam, portanto, agentes de cidadania e do desenvolvimento local. As atividades de extensão poderão ocorrer na forma de programas, projetos, cursos, eventos e serviços, visando à integração do Instituto Federal com segmentos da sociedade por meio de transferência de tecnologia, por exemplo, por meio do programa de incubadoras de empresas que atuam na promoção de atividades inovadoras com foco no mercado, além das empresas juniores. Mais detalhes aqui: <https://ifce.edu.br/proext>

Assuntos Estudantis

Atua-se com uma rede de políticas afirmativas para manter os alunos em sala de aula até a conclusão de seus cursos. Assim, dispõe-se de várias políticas públicas, que vão desde a concessão de auxílios, 13 tipos no total, ao acompanhamento psicopedagógico e de apoio à promoção de eventos acadêmicos. Todos os esforços são reunidos a fim de combater a evasão e garantir uma formação técnica e humana. Cabe à Diretoria de Assuntos Estudantis estabelecer política, diretrizes, incentivar, planejar e acompanhar planos, programas e projetos, contribuindo para a melhoria do desempenho acadêmico e desenvolvimento integral do estudante. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/espaco-estudante/assistencia-estudantil>

Bibliotecas

Além das unidades físicas localizadas nos campi, o IFCE conta com o Sistema de Bibliotecas (Sibi), criado pela Portaria 410/GR, de 30 de junho de 2015, para receber e gerenciar todo o material informacional disponibilizado à comunidade técnico-acadêmica, com vistas à promoção do acesso, da disseminação e do uso da informação como apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, de acordo com as políticas, planos e programas institucionais.

Fomento à Pesquisa e à Pós-Graduação

Compete à Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação (PRPI) impulsionar a pesquisa e a inovação tecnológica por meio de programas de iniciação científica e de investimento em infraestrutura, além da captação de recursos de agências de fomento, implantação de periódicos, publicações científicas, articulação de parcerias institucionais e apoio à realização de eventos científicos e em participações. As atividades de pesquisa têm como

objetivo formar recursos humanos para a investigação, a produção, a inovação e a difusão de conhecimentos culturais, artísticos, científicos e tecnológicos, sendo desenvolvidas em articulação com o ensino e a extensão, ao longo de toda a formação profissional. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/prpi>

Polo de inovação IFCE Fortaleza

Atua de forma inovadora em suas diversas atividades, incluindo os aspectos relativos à gestão e às atividades de ensino, pesquisa e extensão, de forma a impulsionar a cultura da inovação nas cadeias produtivas com as quais se relaciona. Realiza pesquisa aplicada na área do desenvolvimento tecnológico, bem como presta consultoria e assessoria técnicas voltadas ao atendimento das demandas por inovação dos atores nas cadeias produtivas, desenvolvendo softwares para sistemas embarcados e aplicações baseadas em computação em nuvem e virtualização. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/ifce/polodeinovacao/>

Comunicação Social

São disponibilizados vários canais de comunicação com a sociedade que vão desde revista, programa de rádio às redes sociais. O IFCE possui um grupo de comunicadores responsável por mediar a relação com a comunidade interna e externa, levar informação sobre os serviços prestados pela Instituição e atender às demandas sociais, bem como contribuir com o fortalecimento da imagem e da identidade institucionais. Competindo ao Departamento de Comunicação Social, a execução da política de comunicação, coordenando as ações de comunicação institucional, no âmbito da Reitoria, normatizando e orientando os setores de assessoria de imprensa, relações públicas e/ou publicidade e propaganda nos campi da Instituição. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/comunicacao-social>

Ensino

A admissão aos cursos técnicos de Nível Médio e aos cursos de Educação Superior ministrados no é feita mediante seleção e/ou por intermédio de critérios e normas específicas de seleção definidos via resoluções do Conselho Superior. A seleção, diferenciada em forma, em razão das áreas de conhecimento, nas quais se situam os diversos cursos, tem como objetivos avaliar e classificar os candidatos até o limite de vagas fixado para o curso. A fixação de vagas para a admissão aos cursos técnicos de Nível Médio e aos cursos de Educação Superior de todos os campi é determinada mediante edital expedido pela Pró-reitoria de Ensino. A admissão aos cursos de pós-graduação é feita de acordo com o critério definido nos respectivos projetos de

cada curso. No caso dos cursos de graduação, o ingresso ocorre por meio do SISU/MEC, após submissão ao Enem. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/proen>

Relações Internacionais

É articulada pela Assessoria de Relações Internacionais, competente para elaborar, propor e coordenar a execução das políticas de cooperação institucional e internacional. Para tanto, promove o intercâmbio científico, tecnológico, cultural, artístico e filosófico entre a entidade educacional e outros órgãos nacionais e internacionais. O objetivo dessa Assessoria é estabelecer convênios, parcerias, acordos de cooperação e intercâmbio com instituições de ensino, pesquisa, extensão e fomento dos mais diversos países. Já foram consolidadas parcerias com 27 instituições de ensino no exterior. Desde 2013, foi implantado o IFCE Internacional, programa que proporciona experiência aos discentes com a concessão de bolsas de estudos durante 6 meses. O estudante passa por uma seleção interna e pode vir a estudar na Argentina, Peru, Holanda, Portugal, Canadá e Espanha. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/instituto/diretorias-sistemicas/assessoria-de-relacoes-internacionais>

Ouvidoria

A Ouvidoria é o órgão de assessoramento responsável pela interlocução com o usuário dos serviços prestados pelo IFCE, visando à promoção da participação cidadã e ao aperfeiçoamento das ações institucionais. A Ouvidoria atua como mediadora no atendimento de manifestações que não tenham sido adequadamente solucionadas por nossos canais de atendimento administrativo (Reitoria, Pró-reitorias, Diretorias Sistêmicas e de Campus) ou quando a resolução apresentada pelos setores ou agentes públicos não tenha sido satisfatória. Na promoção de suas ações, a Ouvidoria é pautada nos princípios da imparcialidade, eficiência e da garantia da ampla defesa e do contraditório, do devido processo legal e da transparência. Excepcionalmente, o usuário poderá dispor, também, da intermediação da Ouvidoria, que está instalada na Reitoria, mediante agendamento, por meio do telefone (85) 3401.2333, ou pelo e-mail: ouvidoria@ifce.edu.br. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/ouvidoria>

Tipos de Manifestação

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: solicitar informações públicas;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito;

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;

ELOGIO: demonstração de satisfação sobre o serviço público prestado;

SOLICITAÇÃO: requerimento de providência por parte da Administração Pública;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

SIMPLIFIQUE: apresentação de alternativas para simplificação de prestação de serviço público;

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE: manifestação, em regra, com teor de denúncia sem identificação do usuário;

Canais de Atendimento

O usuário conta agora com o FalaBR - <https://falabr.cgu.gov.br> - plataforma criada pela Controladoria Geral da União (CGU) para reunir os serviços antes oferecidos pelo Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (FalaBR). A integração dos dois sistemas em um único canal facilita a relação com os entes e órgãos do Poder Executivo Federal, principalmente quanto ao tratamento das manifestações, cadastros de usuários e interfaces mais amigáveis e acessíveis à sociedade.

Dados Abertos

São dados que podem ser livremente acessados, utilizados, modificados e compartilhados por qualquer pessoa, estando sujeito a, no máximo, exigências que visem preservar sua proveniência e abertura. Os principais objetivos da Política estão elencados no art. 1º do Decreto nº 8.777/2016, cabendo destacar alguns deles: promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sob a forma de dados abertos; aprimorar a cultura de transparência pública; e franquear aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados pelo Poder Executivo federal. Institucionalmente, o IFCE conta com um plano que disciplina e determina a publicação dos dados no portal. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais>

Integridade

É trabalhada por um plano, elaborado como ferramenta de governança, cujas ações estão alinhadas à estratégia e à manutenção de uma cultura sustentável de integridade institucional. A iniciativa visa promover medidas para prevenir, detectar e punir atos de corrupção e desvios de conduta que possam impedir que a organização preste serviços de forma eficiente, eficaz e de

qualidade à sociedade. O documento está estruturado em quatro eixos: comprometimento e apoio da alta administração; unidade responsável e instâncias de integridade; gerenciamento dos riscos à integridade; e estratégias de monitoramento contínuo. A partir deles, desenvolve-se e monitora-se diversos controles e ações apresentados no plano, competência atribuída ao Comitê de Gestão de Riscos. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais>

Tecnologia da Informação

Compete no âmbito interno, à Diretoria da Gestão da Tecnologia da Informação, que tem natureza sistêmica e funcionamento na Reitoria, promover a política de uso da Tecnologia da Informação, planejando, coordenando, supervisionando, e por dar assistência aos demais setores do IFCE, por intermédio de seus órgãos internos. Mais informações aqui: <http://ifce.edu.br/dgti>

Correição

A atividade correcional, no âmbito do IFCE, é competência atribuída ao Departamento de Correição, órgão ligado ao Reitor, inserido na estrutura organizacional, de acordo com as disposições do Decreto Nº 5.480, de 30 de junho de 2005. Integrante, também, do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, como unidade seccional, cujo objetivo é o de coordenar a apuração de desvios de conduta de agente públicos, vinculado ao Instituto Federal do Ceará, em articulação com a Controladoria Geral da União/Corregedoria Geral da União e a Advocacia Geral da União/Procuradoria Federal, assim como com os órgãos internos, Comissão de Ética e Ouvidoria. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/instituto/corregedoria-1>

Administração e Planejamento

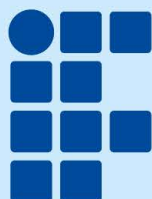
É papel da Pró-reitoria de Administração e Planejamento a responsabilidades pelas políticas administrativas e de planejamento, bem como pela coordenação e acompanhamento, nos diversos campi, das atividades de planejamento, orçamento, modernização administrativa, manutenção predial e de equipamentos, gestão de material e serviços, arquivo, contabilidade e finanças. Entre suas ações, estão supervisionar as atividades de desenvolvimento dos planos de ação anuais e estatísticas da instituição, propor políticas e projetos estratégicos de atuação visando ao desenvolvimento institucional, supervisionar as políticas estabelecidas de administração de materiais e de infraestrutura física dos campi, supervisionar a elaboração do relatório de gestão anual. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/proap>

Gestão de Pessoas

No âmbito institucional, cabe à Pró-reitoria da Gestão de Pessoas, a gestão do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC, além do assessoramento na área da gestão de pessoas e prestação de serviços dessa área. As ações de gestão de pessoas têm natureza sistêmica e buscam a integração entre os órgãos de recursos humanos com os subsistemas do Instituto, visando à obtenção da eficácia dos processos de trabalho para a consecução dos objetivos organizacionais. Na execução da política de gestão de pessoas, a pró-reitoria observa as disposições da legislação vigente e o atendimento às expectativas da instituição, no intuito de promover a satisfação dos seus colaboradores. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/progep>

Auditoria

É órgão técnico de controle interno, vinculado ao Conselho Superior, sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central e dos órgãos setoriais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, em suas respectivas áreas de competência. É de sua atribuição, entre outras, examinar as licitações relativas à aquisição de bens, contratações de prestação de serviços, realização de obras e alienações, bem como avaliar os procedimentos contábeis utilizados, com o objetivo de opinar sobre a qualidade e fidelidade das informações prestadas. Mais informações aqui: <https://ifce.edu.br/instituto/auditoria-interna>



**INSTITUTO
FEDERAL**
Ceará