

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

Carta de Serviços

Documento gerado em 08 de Junho de 2021.

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.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

Serviços disponíveis

Consultar o Acervo da Biblioteca do IFSC	4
Obter empréstimos do acervo da biblioteca - IFSC	6
Obter atestado de matrícula - IFSC	9
Obter boletim escolar - IFSC	11
Obter Certificado ou Declaração do Ensino Médio pelo ENEM/ENCCEJA	14
Obter diploma ou certificado - IFSC	18
Obter histórico escolar - IFSC	21
Obter trancamento de matrícula - IFSC	22
Realizar rematrícula - IFSC	25
Transferir-se de curso técnico integrado - IFSC	27
Revalidação de diploma estrangeiro – IFSC	29
Obter autorização para realização de pesquisa no IFSC com dados não publicados / entrevistas / questionários	3
Como falar com o IFSC - OUVIDORIA	35
Como obter acesso à informação - SIC	38
Equipe Responsável	41

Consultar os Acervos das Bibliotecas do IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É a consulta dos dados dos materiais disponíveis nas bibliotecas de forma impressa (livros, periódicos, publicações científicas e acadêmicas) e materiais multimídia (CDs, DVDs, etc.).

Quem pode utilizar este serviço?

Estudantes devidamente matriculados na instituição, docentes, técnicos administrativos e comunidade externa.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar a consulta aos dados dos acervos no catálogo on-line ou de forma direta

Canais de prestação

Presencial

Veja os endereços e horários de atendimento das bibliotecas [aqui](#).

Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

On-line

Consulte os dados acervos no catálogo on-line [aqui](#)

Tempo estimado de espera: Até 1 minuto

Tempo de duração da etapa

Em média 10 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva? Em

média 10 minuto(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Os dados dos acervos das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) podem ser acessados [online](#).

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Veja [aqui](#).

Validade do Documento

Sem 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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter empréstimos de materiais dos Acervos das Bibliotecas do IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Empréstimo de materiais, em quantidades e períodos determinados, para uso externo ao ambiente da biblioteca.

Quem pode utilizar este serviço?

Estudantes devidamente matriculados e servidores ativos e inativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC).

Ser servidor ou estudante regularmente matriculado em um dos cursos da instituição e ter cadastrado senha específica na biblioteca; Não possuir suspensão de empréstimos anteriores.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Confirmar os dados cadastrais e validar, por meio de criação de senha, o cadastro na biblioteca

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos
- Apresentação de documento oficial com foto.

Canais de prestação

Presencial

Na Biblioteca do campus/Centro de Referência em Formação e Educação à Distância (CERFEAD) escolhido.

Veja os endereços e horários de atendimento das bibliotecas [aqui](#)

Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Até 10 minuto(s)

Etapa 2 - Realizar a consulta aos dados dos acervos no catálogo on-line ou de forma direta

Canais de prestação

Presencial

Na Biblioteca do câmpus/Centro de Referência em Formação e Educação à Distância (CERFEAD) escolhido.

Veja os endereços e horários de atendimento das bibliotecas dos câmpus [aqui](#).

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

On-line

Consulte os dados acervos no catálogo on-line [aqui](#)

- Tempo estimado de espera: Até 1 minuto

Tempo de duração da etapa

Até 10 minuto(s)

Etapa 3 - Apresentar-se ao balcão de atendimento com material a ser emprestado, bem como munido de número de matrícula e senha específica cadastrada previamente (Etapa 1).

Canais de prestação

Presencial

Na Biblioteca do câmpus/Centro de Referência em Formação e Educação à Distância (CERFEAD) escolhido.

Veja os endereços e horários de atendimento das bibliotecas dos câmpus [aqui](#).

Tempo estimado de espera: Até 10 minutos

Tempo de duração da etapa

Até 2 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 10 minuto(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Validade do Documento

Sem validade.

Legislação

Consulte o Regulamento de empréstimos bibliográficos das Bibliotecas [aqui](#)

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Ingresso em cursos ofertados pelo IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Cidadão inscrever-se em processo seletivo para vagas em cursos do IFSC

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadão em geral, pais ou responsáveis legais, quando candidato menor de idade.

Requisito: devem ser verificados nos editais vigentes para cada tipo de curso.

Etapas para a realização deste serviço

- O cidadão deve acessar o link ifsc.edu.br/editais;
- Clicar sobre o link do edital específico de oferta do curso em que deseja se inscrever ;
- Ler o edital;
- Acessar o link sistemadeingresso.ifsc.edu.br
- De posse do RG e CPF, realizar o cadastro pessoal e a inscrição no curso desejado;
- Concluir a inscrição e imprimir ou salvar o Comprovante de Inscrição;
- Acompanhar e efetuar as demais etapas do processo seletivo descritas no edital de oferta do curso.

Documentação

Para inscrição, CPF e RG. Verificar no edital de oferta do curso se há exigência específica para além destes documentos básicos citados.

Documentação em comum para todos os casos

- CPF, RG;
- Login e senha do sistema de ingresso, após cadastro pessoal

Canais de prestação

sistemadeingresso.ifsc.edu.br

Tempo estimado de espera: não há

Tempo de duração da etapa: Em média 15 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Atendimento na Coordenação de Ingresso ou Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus no link: [Portal do IFSC - Fale Conosco](#)

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter atestado de matrícula - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Documento com a finalidade de comprovar o vínculo entre o estudante e a Instituição

Quem pode utilizar este serviço?

Estudante, pais ou responsável legal, quando aluno menor de idade.

Requisito:

Ser estudante regularmente matriculado

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar via sistema acadêmico

O estudante deve acessar o sistema acadêmico no endereço sigaa.ifsc.edu.br com seu login e senha.

A opção Atestado de Matrícula está disponível no menu “ensino”, conforme tutorial disponível em <https://www.ifsc.edu.br/sistemas-academicos>

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha do sistema acadêmico.

Canais de prestação

sigaa.ifsc.edu.br

Tempo estimado de espera: Até 05 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 05 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Atendimento na Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus no link [Portal do IFSC - Fale Conosco](#)

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter boletim escolar - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Acesso ao boletim escolar pelo estudante.

Quem pode utilizar este serviço?

Estudante

Requisito:

Estar regularmente matriculado.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar Documento via Sistema Acadêmico

O estudante deve acessar o sistema acadêmico no endereço sigaa.ifsc.edu.br com seu login e senha.

A opção “Boletim” está disponível no menu “ensino”, conforme tutorial disponível em <https://www.ifsc.edu.br/sistemas-academicos>

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos
- Login e senha do sistema acadêmico.

Canais de prestação

sigaa.ifsc.edu.br

Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Até 05 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Atendimento na Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus aqui [Portal do IFSC - Fale Conosco](#)

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter Certificado ou Declaração do Ensino Médio pelo ENEM/ENCCEJA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O IFSC emite Certificados de Conclusão de Ensino Médio ou Declarações Parciais de Proficiência para quem fez a prova do [Exame Nacional do Ensino Médio \(Enem\)](#) entre 2010 e 2016 e para quem realizou o [Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos \(Encceja\)](#) a partir de 2017.

Quem pode utilizar este serviço?

Ter indicado qualquer campus do IFSC como instituição certificadora.

Requerente do [Encceja](#)

- Não ter concluído o Ensino Médio em escola pública ou privada;
- Ter, no mínimo, 18 anos completos na data da primeira prova de cada edição do Exame;
- Ter atingido o mínimo de 100 pontos em cada uma das áreas de conhecimento do Exames e o mínimo de 5 pontos na Redação.

Se você fez [Encceja](#) e não obteve nota para solicitar a certificação pelo Ensino Médio, pode pedir a Declaração Parcial de Proficiência em qualquer das áreas de conhecimento (Ciências da Natureza e suas Tecnologias, Ciências Humanas e suas Tecnologias, Matemática e suas Tecnologias) . Nesse caso, os pré-requisitos são:

- Ter atingido o mínimo de 100 pontos em cada área de conhecimento;
- Para a área de Linguagens, Códigos e suas Tecnologias, o candidato deve ter atingido duas notas mínimas ao mesmo tempo: o mínimo de 100 pontos na prova objetiva, assim como o mínimo de 5 pontos na prova de redação em uma mesma edição do exame.

Requerente do [Enem](#) até 2016

- Não ter concluído o Ensino Médio em escola pública ou privada;
- Ter, no mínimo, 18 anos completos até a data do primeiro dia de prova do Enem;
- Ter atingido, no mínimo, 400 pontos em cada uma das áreas de conhecimento (para exames realizados entre 2009 e 2011) ou 450 pontos em cada área (para exames realizados a partir de 2012);
- Ter atingido, na mesma edição do exame, o mínimo de 500 pontos na redação e o mínimo de 400 pontos na área de Linguagens, Códigos e suas Tecnologias (para exames realizados entre 2009 e 2011) ou 450 pontos em Linguagens, Códigos e suas Tecnologias (para exames realizados a partir de 2012).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar Documento

O passo a passo para solicitação do Certificado ENEM/ENCCEJA ou Declaração Parcial de Proficiência no link abaixo:

[Portal do IFSC - Certificação do Ensino Médio](#)

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos

- CPF do solicitante
- Endereço de e-mail válido

Canais de prestação

As solicitações podem ser feitas diretamente pelo site <https://encceja.ifsc.edu.br>

Tempo estimado de espera: Até 48 horas

Tempo de duração da etapa

Em média 15 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 48h da solicitação.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato com a Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus aqui [Portal do IFSC - Fale Conosco](#)

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter diploma ou certificado - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Documento utilizado para comprovação de estudos concluídos nos cursos ofertados pelo IFSC: FICs, técnicos de nível médio, graduação, pós-graduação lato e stricto sensu, compreendendo mestrado e doutorado, além de certificações intermediárias previstas nos PPCs dos cursos.

Quem pode utilizar este serviço?

Estudante.

Requisitos:

- Certificado de curso FIC: cumprir todas as exigências do Projeto Pedagógico do Curso (PPC).
- Diploma de curso técnico: cumprir todas as exigências do Projeto Pedagógico do Curso (PPC).
- Diploma de graduação: cumprir todas as exigências do PPC, além de participar da cerimônia da colação de grau, solene ou de gabinete.
- Certificado de Pós-graduação Lato Sensu: cumprir todas as exigências do Projeto Pedagógico do Curso (PPC).
- Diploma de Pós-graduação Stricto Sensu: deve ser solicitado após a defesa da dissertação, ou tese, e cumprimento dos demais requisitos do programa.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar Documento

O estudante deve solicitar o diploma ou certificado junto ao setor de registro acadêmico do câmpus onde o curso foi realizado. Veja abaixo os contatos em cada câmpus:

Câmpus Araranguá - ra.aru@ifsc.edu.br
Câmpus Canoinhas - registro.academico.can@ifsc.edu.br
Câmpus Caçador - ra.cdr@ifsc.edu.br
Câmpus Chapecó - regacad.cco@ifsc.edu.br
Câmpus Criciúma - diones.stefanello@ifsc.edu.br
Câmpus Florianópolis - registro_fpolis@ifsc.edu.br
Câmpus Florianópolis-Continente - ra.cte@ifsc.edu.br
Câmpus Garopaba - ra.gpb@ifsc.edu.br
Câmpus Gaspar - ra.gas@ifsc.edu.br
Câmpus Itajaí - registro.itajai@listas.ifsc.edu.br
Câmpus Jaraguá do Sul - Centro - registro.jar@ifsc.edu.br
Câmpus Jaraguá do Sul - Rau - registro.gw@ifsc.edu.br
Câmpus Joinville - registroacademico.joinville@ifsc.edu.br
Câmpus Lages - ra.lgs@ifsc.edu.br
Câmpus Palhoça Bilíngue - ra.phb@ifsc.edu.br
Câmpus São Carlos - ra.sca@ifsc.edu.br
Câmpus São José - ra.sje@ifsc.edu.br
Câmpus São Lourenço do Oeste - registroacademico.slo@ifsc.edu.br
Câmpus São Miguel do Oeste - registro.smo@ifsc.edu.br

Câmpus Tubarão - ra.tub@ifsc.edu.br
Câmpus Urupema - ra.urp@ifsc.edu.br
Câmpus Xanxerê - ra.xxe@ifsc.edu.br
Centro de Referência em Formação e EaD - ra.cerfead@ifsc.edu.br

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Nome completo;
- CPF;
- Nome do curso;
- Matrícula (opcional);
- endereço de e-mail atualizado;

Para alunos de cursos concomitantes, o solicitante deverá também encaminhar o certificado de conclusão do ensino médio.

Para certificação intermediária o solicitante deverá identificar qual a certificação pretendida.

Canais de prestação

Online conforme procedimento do campus.

Atendimento na Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus aqui:

Câmpus Araranguá - ra.aru@ifsc.edu.br
Câmpus Canoinhas - registro.academico.can@ifsc.edu.br
Câmpus Caçador - ra.cdr@ifsc.edu.br
Câmpus Chapecó - regacad.cco@ifsc.edu.br
Câmpus Criciúma - diones.stefanello@ifsc.edu.br
Câmpus Florianópolis - registro_fpolis@ifsc.edu.br
Câmpus Florianópolis-Continente - ra.cte@ifsc.edu.br
Câmpus Garopaba - ra.gpb@ifsc.edu.br
Câmpus Gaspar - ra.gas@ifsc.edu.br
Câmpus Itajaí - registro.itajai@listas.ifsc.edu.br
Câmpus Jaraguá do Sul - Centro - registro.jar@ifsc.edu.br
Câmpus Jaraguá do Sul - Rau - registro.gw@ifsc.edu.br
Câmpus Joinville - registroacademico.joinville@ifsc.edu.br
Câmpus Lages - ra.lgs@ifsc.edu.br
Câmpus Palhoça Bilíngue - ra.phb@ifsc.edu.br
Câmpus São Carlos - ra.sca@ifsc.edu.br
Câmpus São José - ra.sje@ifsc.edu.br
Câmpus São Lourenço do Oeste - registroacademico.slo@ifsc.edu.br
Câmpus São Miguel do Oeste - registro.smo@ifsc.edu.br
Câmpus Tubarão - ra.tub@ifsc.edu.br
Câmpus Urupema - ra.urp@ifsc.edu.br
Câmpus Xanxerê - ra.xxe@ifsc.edu.br
Centro de Referência em Formação e EaD - ra.cerfead@ifsc.edu.br

Tempo estimado de espera: Até 30 dias.

Tempo de duração da etapa

Em média 15 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva? Até

30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O prazo pode ser prorrogado por igual período.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Atendimento na Secretaria Acadêmica do campus por e-mail:

Câmpus Araranguá - ra.aru@ifsc.edu.br
Câmpus Canoinhas - registro.academico.can@ifsc.edu.br
Câmpus Caçador - ra.cdr@ifsc.edu.br
Câmpus Chapecó - regacad.cco@ifsc.edu.br
Câmpus Criciúma - diones.stefanello@ifsc.edu.br
Câmpus Florianópolis - registro_fpolis@ifsc.edu.br
Câmpus Florianópolis-Continente - ra.cte@ifsc.edu.br
Câmpus Garopaba - ra.gpb@ifsc.edu.br
Câmpus Gaspar - ra.gas@ifsc.edu.br
Câmpus Itajaí - registro.itajai@listas.ifsc.edu.br
Câmpus Jaraguá do Sul - Centro - registro.jar@ifsc.edu.br
Câmpus Jaraguá do Sul - Rau - registro.gw@ifsc.edu.br
Câmpus Joinville - registroacademico.joinville@ifsc.edu.br
Câmpus Lages - ra.lgs@ifsc.edu.br
Câmpus Palhoça Bilíngue - ra.phb@ifsc.edu.br
Câmpus São Carlos - ra.sca@ifsc.edu.br
Câmpus São José - ra.sje@ifsc.edu.br
Câmpus São Lourenço do Oeste - registroacademico.slo@ifsc.edu.br
Câmpus São Miguel do Oeste - registro.smo@ifsc.edu.br
Câmpus Tubarão - ra.tub@ifsc.edu.br
Câmpus Urupema - ra.urp@ifsc.edu.br
Câmpus Xanxerê - ra.xxe@ifsc.edu.br
Centro de Referência em Formação e EaD - ra.cerfead@ifsc.edu.br

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter histórico escolar - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Documento institucional com a finalidade de comprovar as unidades curriculares cursadas, frequência e nota do estudante.

Quem pode utilizar este serviço?

Estudante

Ter cursado ao menos 01 semestre no Instituto Federal

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar documento via sistema acadêmico

O estudante deve acessar o sistema acadêmico no endereço sigaa.ifsc.edu.br com seu login e senha.

A opção “Consultar Histórico Escolar” está disponível no menu “ensino”, conforme tutorial disponível em <https://www.ifsc.edu.br/sistemas-academicos>

Canais de prestação

sigaa.ifsc.edu.br

Tempo estimado de espera: Até 5 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 05 minutos

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter trancamento de matrícula - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É a interrupção total das atividades escolares do curso.

Quem pode utilizar este serviço?

O estudante ou seu responsável legal quando se tratar de menor de idade.

Estar regularmente matriculado a partir do segundo período. Solicitar dentro do prazo previsto no [calendário acadêmico](#) e não possuir pendências na instituição.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Entregar requerimento único

O estudante maior de idade ou seu responsável legal solicita o trancamento na secretaria acadêmica do campus.

<https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos;
- Requerimento único.

Canais de prestação

Verificar canais de atendimento da secretaria do campus do estudante. Veja os endereços e horários de funcionamento dos câmpus <https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

Tempo de duração da etapa

Em média 15 minuto(s)

Etapa 2 - Aguardar análise da solicitação

Aguardar análise do coordenador do curso.

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Prazo para análise da solicitação conforme definido no calendário acadêmico do campus, disponível em [Portal do IFSC - Calendário Acadêmico](#)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Veja os endereços e horários de funcionamento dos câmpus <https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

Validade do Documento

Sem 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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar matrícula - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Renovação de vínculo do estudante com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

Quem pode utilizar este serviço?

Estudantes de cursos técnicos concomitantes e subsequentes, graduação e pós-graduação.

Requisito:

- Estar no prazo definido no calendário do campus;
- Login e senha do sistema acadêmico.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar matrícula no sistema acadêmico

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos;
- Login e senha do sistema acadêmico.

Canais de prestação

sigaa.ifsc.edu.br

Tempo de duração da etapa

Até 30 minutos

Etapa 2 - Aguardar resultado da matrícula

Aguardar resultado da matrícula conforme calendário acadêmico do campus [Portal do IFSC - Calendário Acadêmico](#)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato com a Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus aqui <https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Transferir-se de curso técnico integrado - IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Entrega da guia de transferência do estudante

Quem pode utilizar este serviço?

Pode solicitar o serviço o estudante maior de idade, os pais ou seu responsável legal, ou ainda, solicitante com procuração específica.

Requisito:

Estar regulamente matriculado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requerer transferência

O estudante, seu responsável legal ou solicitante com procuração específica, deve preencher e entregar o requerimento único na Secretaria acadêmica do campus.

O estudante não pode possuir pendências na instituição

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos;
- Documento pessoal com foto;
- Requerimento Único.

Canais de prestação

Presencial

Na Secretaria acadêmica do Campus onde o aluno faz o curso. Veja o endereço dos câmpus <https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

Tempo de duração da etapa

Em média 15 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 3 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato com a Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus aqui <https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Revalidação de diploma estrangeiro – IFSC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Revalidar diplomas de cursos técnicos ou superiores obtidos no exterior desde que correspondente a curso ofertado pelo IFSC.

Quem pode utilizar este serviço?

Diplomado de curso técnico ou superior, em instituição estrangeira, que deseja revalidar seu diploma no Brasil desde que o curso seja similar ao curso ofertado pelo IFSC.

Requisito:

- Curso similar no IFSC;
- Deferimento da Comissão Avaliadora.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requerer revalidação de diploma

O interessado deve requerer a revalidação preenchendo o formulário e anexando os documentos informados no site [Portal do IFSC - Revalidação de Diplomas Estrangeiros](#)

Documentação

- Documentação em comum para todos os casos;
- Formulário de requerimento e documentos listados no site [Portal do IFSC - Revalidação de Diplomas Estrangeiros](#)

Canais de prestação

Online ou presencialmente na secretaria acadêmica de qualquer um dos 22 câmpus do IFSC.

Tempo de duração da etapa

Em média 15 minuto(s)

Etapa 2 - Aguardar análise do parecer

Aguardar análise de parecer emitido pela comissão avaliadora.

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 180 dias

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato com a Secretaria Acadêmica do campus. Veja os endereços e horários de atendimento dos câmpus aqui <https://www.ifsc.edu.br/fale-conosco>

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter autorização para realização de pesquisa no IFSC com dados não publicados / entrevistas / questionários

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A autorização para a realização de pesquisa no IFSC é um procedimento de autorização pelos setores, câmpus que serão foco da pesquisa em questão. Para a emissão de autorização da realização da pesquisa, a Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação (PROPPI) abre processo interno através do sistema SIPAC, solicitando a anuência de participação na pesquisa, pelas chefias dos setores e diretores de câmpus. Este processo está descrito no mapeamento homologado pela Instituição: <https://cpn.ifsc.edu.br/bpm/2.6/index.html#diagram/1dabd520-2959-42aa-97c2-691ed9e29733>

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pesquisador que tenha interesse em realizar pesquisas com estudantes e servidores do IFSC através de questionários e entrevistas e pesquisas que requeiram dados não publicados, desde que possíveis de serem fornecidos.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Solicitar presencialmente

Toda a solicitação é realizada através de e-mail para pos@ifsc.edu.br, conforme o mapeamento disponível no link: <https://cpn.ifsc.edu.br/bpm/2.6/index.html#diagram/1dabd520-2959-42aa-97c2-691ed9e29733>

Documentação necessária para envio no e-mail:

- a) O projeto e os protocolos de cadastro nos órgãos necessários à realização da pesquisa e, quando do cadastro na Plataforma Brasil, a folha de rosto assinada pelo Diretor do seu campus. Caso o pesquisador seja externo ao IFSC, a folha de rosto deverá ser assinada pelo responsável máximo da instituição/local a que pertence.

- b) O projeto deverá ter as mínimas informações que são: **Elementos Projeto Pesquisa**.

1 – Título: deverá informar o tema da pesquisa

2 – Objeto da pesquisa: o que se pretende pesquisar;

3 – Relevância social: importância da pesquisa em seu campo de atuação, apresentada pelo pesquisador;

4 – Objetivos: propósitos da pesquisa;

5 – Local de realização da pesquisa: o Câmpus/setor do câmpus ou as Pró-Reitorias. Em caso de estudos das Ciências Sociais e Humanas, o pesquisador, quando for o caso, deve descrever o campo da pesquisa, caracterizando-o geográfica, social e/ou culturalmente, conforme o caso;

6 – População a ser estudada: Servidores ou alunos do IFSC, público alvo.

7 – Garantias éticas aos participantes da pesquisa: medidas que garantam a liberdade de participação, a integridade do participante da pesquisa e a preservação dos dados que possam identificá-lo, garantindo, especialmente, a privacidade, sigilo e confidencialidade e o modo de efetivação. Protocolos específicos da área de ciências humanas que, por sua natureza, possibilitam a revelação da identidade dos seus participantes de pesquisa, poderão estar isentos da obrigatoriedade da garantia de sigilo e confidencialidade, desde que o participante seja devidamente informado e dê o seu consentimento;

8 – Método a ser utilizado: descrição detalhada dos métodos e procedimentos justificados com base em fundamentação científica; a descrição da forma de abordagem ou plano de recrutamento dos possíveis indivíduos participantes, os métodos que afetem diretamente ou indiretamente os participantes da pesquisa, e que possam, de fato, ser significativos para a análise ética;

9 – Cronograma: informando a duração total e as diferentes etapas da pesquisa, em número de meses, com compromisso explícito do pesquisador de que a pesquisa somente será iniciada a partir da aprovação pelo Sistema CEP-CONEP, quando pesquisa realizada com seres humanos;

10 – Critérios de inclusão e exclusão dos participantes da pesquisa: devem ser apresentados de acordo com as exigências da metodologia a ser utilizada;

11 – Riscos e benefícios envolvidos na execução da pesquisa: o risco, avaliando sua gradação, e descrevendo as medidas para sua minimização e proteção do participante da pesquisa; as medidas para assegurar os necessários cuidados, no caso de danos aos indivíduos; os possíveis benefícios, diretos ou indiretos, para a população estudada e a sociedade;

12 – Critérios de encerramento ou suspensão de pesquisa: devem ser explicitados, quando couber;

13 – Resultados do estudo: garantia do pesquisador que os resultados do estudo serão divulgados para os participantes da pesquisa e instituições onde os dados foram obtidos.

13.1 - Nos casos que envolver patenteamento e pesquisa com seres humanos, possíveis postergações da divulgação dos resultados devem ser notificadas e autorizadas pelo Sistema CEP-CONEP;

14 – Declarações de responsabilidade do pesquisador: devidamente assinadas, por responsável maior da instituição, do orientador, promotor e do patrocinador, observada a Área Temática;

15 - Anexos: Quando pesquisa envolvendo Seres Humanos, apresentar:

1. Modelo do(s) questionário(s) a ser(em) utilizado(s) e,
2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) a ser utilizado.

Importante

Toda a condução da pesquisa será de responsabilidade do pesquisador. O IFSC não informará dados de alunos ou servidores nem se responsabilizará por encaminhar informações relacionadas à pesquisa ao público alvo.

Canais de prestação

Presencial:

Preferencialmente por e-mail, devido o processo ocorrer por via sistema gerencial em rede. Caso necessite auxílio segue horário de atendimento: <https://www.ifsc.edu.br/pro-reitoria-de-pesquisa-pos-graduacao-e-inovacao> - das 08 às 12horas e das 13 às 17horas

Tempo estimado de espera: Até 2 horas

Tempo de duração da etapa

Em média 7 dias úteis

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 7 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Telefone (48) 3877 9054

e-mail: pos@ifsc.edu.br

<https://www.ifsc.edu.br/pro-reitoria-de-pesquisa-pos-graduacao-e-inovacao>

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

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

Com a Central de Relacionamento do campus. [Consulte os endereços e horários de atendimento aqui.](#)

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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Como falar com o IFSC - OUVIDORIA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É o espaço destinado à ouvir o cidadão, promovendo a participação social. A Ouvidoria é responsável pelo tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pelo IFSC.

Participe e entre em contato com o IFSC por meio da Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/>

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão da comunidade externa e interna

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se

Na plataforma Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Canais de prestação

Online

Plataforma Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>

Site: <http://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>

e-mail: ouvidoria@ifsc.edu.br

Presencial

O atendimento presencial da Ouvidoria é realizado na Reitoria Endereço: Rua Quatorze de Julho, 150 – sobreloja, Bairro Coqueiros, Florianópolis / SC CEP 88.075-010 – Telefone (48) 3877 9082

Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 09h às 12h30min e das 13h30min às 18h.

Tempo estimado de espera: Até 01 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações Quanto tempo leva?

Para resposta ao usuário até 30 dias.

Informações adicionais ao tempo estimado

Todas as informações relacionadas à Ouvidoria poderão ser acessadas [online](#) .

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Veja [aqui](#) .

Validade do Documento

Sem 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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Como obter acesso à informação do IFSC - SIC

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É o espaço destinado à receber os pedidos de acesso à informações relativas ao IFSC.

A Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, mais conhecida como LAI estabelece que os órgãos públicos devem divulgar as informações de interesse coletivo de forma espontânea e proativa.

As informações institucionais do IFSC estão disponíveis no endereço eletrônico: <http://www.ifsc.edu.br/servico-de-informacao-sic>

Outras informações institucionais que não estão disponíveis no Portal IFSC poderão ser solicitadas pelo endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão da comunidade externa e interna

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se

Na plataforma Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Canais de prestação

Online

Plataforma Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>

Presencial

O atendimento presencial da Ouvidoria é realizado na Reitoria Endereço: Rua Quatorze de Julho, 150 – sobreloja, Bairro Coqueiros, Florianópolis / SC CEP 88.075-010 – Telefone (48) 3877 9082

Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 09h às 12h30min e das 13h30min às 18h.

Tempo estimado de espera: Até 01 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações Quanto tempo leva?

Para resposta ao usuário até 30 dias.

Informações adicionais ao tempo estimado

Todas as informações relacionadas à Ouvidoria poderão ser acessadas [online](#) .

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Veja [aqui](#) .

Validade do Documento

Sem 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 às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Equipe Responsável

A equipe responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário é formada pela comissão designada pela Portaria n. 1105, de 15 de abril de 2021:

- ❖ Ádila Marcia Antunes da S. da Rosa - Ouvidoria-Geral
- ❖ Adriana Braga Gomes – Assessoria da PROAD
- ❖ Bruna Dorabiallo Oliveira – Chefia de Gabinete
- ❖ Karla Ferreira Knierim – PROEX
- ❖ Luciane Farias Carneiro – Assessoria da PROPPI
- ❖ Marco Antonio Torrez Rojas – PRODIN
- ❖ Roberta Elpídio Cardoso – Assessoria da PROEN