

Carta de
serviços
da **UnB** 2024



Universidade de Brasília

Reitora

Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor

Enrique Huelva Unternbäumen

Decano de Administração

Abimael de Jesus Barros Costa

Decano de Assuntos Comunitários

Ilmo Izídio da Costa

Decano de Ensino de Graduação

Diêgo Madureira de Oliveira

Decana de Extensão

Olgamir Amancia Ferreira

Decana de Gestão de Pessoas

Maria do Socorro Mendes Gomes

Decana de Pesquisa e Inovação

Maria Emília Machado Telles Walter

Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional

Denise Imbroisi

Decano de Pós-Graduação

Lúcio Remuzat Rennó Junior

Chefe do Gabinete da Reitora

Paulo César Marques da Silva

Ouvidora e Autoridade de Monitoramento (Interina)

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo

GT Carta de Serviços**Ato da Reitoria n. 0177/2024**

Arquivo Central

Decanato de Administração

Decanato de Assuntos Comunitários

Decanato de Ensino de Graduação

Decanato de Extensão

Decanato de Gestão de Pessoas

Decanato de Pesquisa e Inovação

Decanato de Pós-Graduação

Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional

Ouvidoria

Secretaria de Comunicação

Secretaria de Tecnologia da Informação

Elaboração da Carta e Diagramação

Luciana Silva Alves (Ouvidoria)

Revisão

Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo (Ouvidoria)

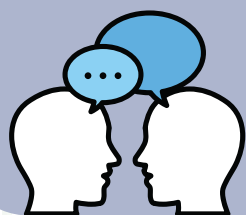
Renata Filgueira Costa (SIC)

A carta de serviços é um instrumento disponibilizado à sociedade com o objetivo de apresentar os principais serviços que a Universidade de Brasília (UnB) oferece ao público **não universitário**. Por meio deste documento, os usuários são informados de como acessar e obter esses serviços, incluindo quais requisitos e documentos necessários, qual forma e quais os canais de comunicação, além de pontuar os compromissos com o atendimento e os padrões estabelecidos.

A Carta de Serviços ao Usuário da UnB atende às exigências da Lei n. 13.460/2017 e do Decreto n. 9.094/2017.

Em observância aos padrões de qualidade do atendimento, a UnB busca priorizar:

- I. o atendimento de pessoas com deficiência;
- II. o tempo de atendimento estabelecido conforme ordem de chegada do usuário ou da demanda, respeitando os prazos legais e os casos preferenciais e prioritários, além de atendidos o Estatuto e o Regimento Geral da UnB;
- III. o respeito aos prazos para a realização dos serviços conforme legislação, Estatuto e o Regimento Geral, períodos estabelecidos no calendário acadêmico e autonomia didático-científica e administrativa;
- IV. a divulgação de informações claras, objetivas e de fácil compreensão;
- V. a simplificação dos processos para obtenção dos serviços;
- VI. a divulgação de canais de comunicação para recebimento de reclamações, denúncias e elogios a fim de melhorar os serviços prestados.



Saiba mais:

além dos serviços aqui divulgados, o usuário poderá acessar os serviços digitais da Universidade que estão publicados na página servicos.gov.br



Universidade de Brasília

A Universidade de Brasília (UnB) é uma Instituição Federal de Ensino Superior que possui autonomia didático-científica, administrativa, de gestão financeira e patrimonial; e obedece ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, conforme positivado no art. 207 da Constituição Federal.

Atualmente a estrutura da UnB é composta por 4 *Campi*: Darcy Ribeiro, Planaltina, Ceilândia e Gama, incluindo 12 institutos, 14 faculdades, 55 departamentos, 7 centros vinculados à Reitoria, 8 decanatos, 6 secretarias ou assessorias, 9 órgãos complementares, 5 órgãos auxiliares. Entre esses, integram a Universidade 2 hospitais veterinários, 1 fazenda, 1 Biblioteca Central, além de bibliotecas setoriais. Os conselhos caracterizam-se como órgãos consultivos e/ou deliberativos, já a Reitoria, as direções de unidades e as chefias de departamento são órgãos executivos. A estrutura organizacional da UnB está representada em seu organograma.

Ao longo de sua história, a UnB manteve-se alinhada ao compromisso com a formação integrada e com a valorização da educação, da ciência e da cultura na sociedade. Já são seis décadas de desenvolvimento, diálogo e aplicação dos saberes científico, humanístico e tecnológico para qualificar pessoas, unindo modernidade aos legados históricos já vividos por todos aqueles que circulam nos *Campi* da Universidade[1].

[1] Fragmentos de textos extraídos do Plano de Desenvolvimento Institucional (2023-2028, disponível em: https://planejamento.unb.br/images/Central_de_Conte%C3%BAdos/PDI_UnB_2023_2028.pdf).

Assessoria de Imprensa

Atender solicitações dos veículos de mídia por fontes e informações científicas e institucionais.

Formas de acesso: plataforma de atendimento eletrônico: <https://secom.unb.br>. Excepcionalmente, por *e-mail*: assessoriasecom@unb.br ou por telefone: (61) 3107-0542 / 3107-0538.

Mais informações: UnB Notícias - Secom UnB

Ouvidoria

Responsável por receber as reclamações, denúncias, solicitações de providências, sugestões e elogios.

Formas de acesso: Internet (falabr.cgu.gov.br) e presencial.

Endereço: *Campus* Universitário Darcy Ribeiro, prédio Centro de Vivência, 1º andar, Brasília-DF, CEP 70910-900.

Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviço de Informação ao Cidadão

Responsável por receber os pedidos de acesso à informação previstos na Lei n. 12.527/2011.

Formas de acesso: Internet (falabr.cgu.gov.br) e presencial.

Endereço: *Campus* Universitário Darcy Ribeiro, prédio Centro de Vivência, 1º andar, Brasília-DF, CEP 70910-900.

Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 7h às 19h.

Protocolo

O protocolo consiste no registro e no recebimento de documentos. Pode ser realizado presencialmente na Coordenação de Protocolo, com a finalidade de gerar processos que devem ser tramitados dentro da Universidade. O recebimento digital pode ser realizado pelo: TramitaGOV, via peticionamento eletrônico ou por *e-mail*.

Formas de acesso: presencial e digital, via peticionamento eletrônico (usuário externo).

Endereço: *Campus* Universitário Darcy Ribeiro, antigo Complexo Cebraspe, Bloco C, Gleba A, novo prédio Arquivo Central - ACE.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.



Serviços

Escolha o serviço desejado:

Agendar inspeção médica para investidura em cargo público (exame admissional)

Consultar o acervo de documentos do Arquivo Central (ACE)

Fornecer documentos institucionais acerca da vida acadêmica (diploma, histórico, certidão)

Fornecer refeições (café da manhã, almoço e jantar) de baixo custo, nutricionalmente adequadas e saudáveis

Participar de ação de extensão (cursos e eventos)

Participar de ação de extensão (programas e projetos)

Participar de processo seletivo para curso de graduação

Publicar artigo científico no âmbito da extensão universitária

Publicar obra de caráter extensionista junto à Editora UnB

Realizar atividades acadêmicas e culturais nas casas universitárias de cultura: Casa da Cultura da América Latina (CAL), Casa Niemeyer e Memorial Darcy Ribeiro (Beijódromo)

Realizar empréstimo de livros do Espaço LER/BCE

Realizar perícia oficial em saúde do servidor público federal ou dependentes e dos discentes da UnB para fins de trancamento justificado de matrícula

Reintegrar alunos de pós-graduação

Solicitar autorização para filmagem/sessões fotográficas nas áreas de uso comum do Campus Darcy Ribeiro

Vincular atuação como pesquisador colaborador na UnB

Visitar os espaços da UnB

Agendar inspeção médica para investidura em cargo público (exame admissional)

Perícia de inspeção médica para investidura em cargo público (exame admissional) destinada a candidatos aprovados e nomeados em concurso público para a UnB ou órgãos cooperados da Unidade SIASS-UnB.

Público-alvo: candidatos aprovados e nomeados em concurso público para a UnB ou órgãos cooperados da Unidade SIASS-UnB.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: estar em posse dos resultados dos exames de saúde solicitados aos candidatos no respectivo edital de concurso público.

Etapas:

1. Realizar os exames de saúde solicitados no respectivo edital de concurso público;
2. Contatar a DSQVT presencialmente ou via telefones 2028-5516 ou 3107-3711;
3. Preencher o formulário do serviço que será encaminhado via *e-mail*;
4. Comparecer na data e horário agendados.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: agendamento imediato a partir do cumprimento dos requisitos básicos e entrega das informações solicitadas.

Canais de prestação: presencial (DSQVT, localizada no ambulatório 2 do Hospital Universitário de Brasília); telefones 2028-5516 ou 3107-3711; *e-mail*: dgpdsa@unb.br.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: telefones 2028-5516 ou 3107-3711; *e-mail*: dgpdsa@unb.br.

Prioridades de atendimento: têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Previsão de tempo de espera para atendimento: as informações são prestadas de imediato em caso de atendimento presencial.

Mecanismos de comunicação com os usuários: havendo a necessidade de contato com o usuário, essa comunicação será feita por *e-mail* ou por telefone.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: *e-mail* ou telefone da unidade.

Consultar o acervo de documentos do Arquivo Central (ACE)

Disponibilização de documentos de arquivo. Essa atividade é realizada pelas Coordenações do ACE.

Público-alvo: comunidade em geral; estudante da UnB; docente; técnico-administrativo.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: a solicitação de consulta de documentos pode ser feita por *e-mail*: arquivocentral.unb.br. Também pode ser presencial, desde que agendada previamente por *e-mail* ou por meio do telefone (61) 3107-5801. Também pode ser realizada por meio do AtoM UnB, sistema utilizado pelo ACE para disponibilizar seu acervo à comunidade, disponível no *link* atom.unb.br.

Etapas: quando solicitada por *e-mail*, é realizada a pesquisa no acervo físico e digital, digitalização e disponibilização. Quando presencial, é disponibilizado um profissional para auxiliar na pesquisa. Quando no AtoM, são dadas as orientações necessárias para acessar os documentos.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: a resposta à solicitação busca ser dada em até 48 horas do seu recebimento. Em casos específicos, em que é necessária a pesquisa direta na documentação, esse tempo pode ser expandido, caso em que o usuário será informado, considerado o horário de funcionamento do Arquivo Central (das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira).

Canais de prestação: Arquivo Central, *Campus* Universitário Darcy Ribeiro, S/N, Bloco C, Gleba A, Asa Norte, Brasília, DF, 70910-900; por *e-mail* arquivocentral@unb.br e por meio do Sistema AtoM UnB, disponível no *link*: www.atom.unb.br.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: Arquivo Central, *Campus* Universitário Darcy Ribeiro, Bloco C, Gleba A - Asa Norte, Brasília, DF, 70910-900; por telefone (61) 3107-5801 ou via Ouvidoria.

Prioridades de atendimento: a prioridade de atendimento obedece a legislação vigente.

Mecanismos de comunicação com os usuários: prioritariamente, a comunicação é realizada por *e-mail*.

Fornecer documentos institucionais acerca da vida acadêmica (diploma, histórico, certidão)

Emissão de documentos para fins de comprovação de vínculo com a Instituição ou comprovação de conclusão de um curso podem ser solicitadas na Secretaria de Administração Acadêmica (SAA).

Público-alvo: estudante da UnB; docente; técnico-administrativo; comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

Requisito: preenchimento do formulário específico de solicitação.

Documento: cópia do comprovante de identificação pessoal.

Forma: as solicitações para SAA podem ser realizadas via peticionamento eletrônico (SEI), por *e-mail*: saaatendimento@unb.br ou presencialmente na SAA (Centro de Vivência - térreo).

Custo: a maioria dos serviços é oferecida de forma gratuita, à exceção daqueles previstos na Resolução CAD 0039/2022.

Horário de atendimento: presencial, segunda à sexta, de 7h30 as 19h30.

Etapas: após a formalização da solicitação, o demandante deve acompanhar o resultado via SEI ou canais disponibilizados no momento do atendimento.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: o prazo para atendimento é variável.

Canais de prestação: a forma de atendimento varia conforme a solicitação. Solicitações realizadas por peticionamento o demandante deve acompanhar o andamento do processo; em solicitações presenciais deverão ser observadas as informações repassadas pelo atendente.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: em caso de dúvidas, o usuário pode encaminhar mensagem para o *e-mail*: saaatendimento@unb.br ou mesmo se dirigir pessoalmente à SAA, localizada no Centro de Vivência, térreo.

Prioridades de atendimento: têm prioridade no atendimento pessoas amparadas pela Lei n. 10.048/2000.

Previsão de tempo de espera para atendimento: até 30 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários: por *e-mail*.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: é fornecido o número do processo SEI para o acompanhamento da demanda.

Fornecer refeições (café da manhã, almoço e jantar) de baixo custo, nutricionalmente adequadas e saudáveis

O Restaurante Universitário (RU) oferece alimentação balanceada e em condições higiênico-sanitárias adequadas, visando apoiar o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão, minimizando a evasão e favorecendo a diplomação no âmbito da UnB. O cardápio oferecido engloba refeições com perfil padrão, ovolactovegetariano e vegetariano estrito, conforme parâmetros estabelecidos em contrato, não havendo previsão de atendimento para usuários com necessidades específicas de dietas personalizadas.

Público-alvo: estudante da UnB; docente; técnico-administrativo; comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: os usuários do RU estão divididos em 3 grupos, com diferentes níveis de subsídio por refeição:

Requisito:

Grupo I: ser estudante de graduação e de pós-graduação (*stricto sensu*) participante do Programa da Assistência Estudantil ou proveniente de escola pública com renda familiar de até 1,5 salários-mínimos *per capita*.

Grupo II: ser estudante de graduação e de pós-graduação (*stricto sensu*) com renda familiar *per capita* superior a 1,5 salário-mínimo ou estagiário regular vinculado ao DGP/UnB.

Grupo III: ser servidor, terceirizado ou visitante.

Documentos necessários:

Grupo I: carteirinha estudantil (física ou digital emitida pelo SIGAA) ou documento oficial com foto, com devido comprovante de matrícula.

Grupo II: carteirinha estudantil (física ou digital emitida pelo SIGAA) ou documento oficial com foto, com devido comprovante de matrícula. Os estagiários vinculados ao DGP/UnB devem apresentar declaração de estágio emitida pela COEST/UnB e documento oficial com foto.

Grupo III: servidor da UnB pode comprovar vínculo institucional apresentando crachá ou carteira funcional, documento oficial com foto e CPF para a obtenção de créditos.

A refeição é pessoal, intransferível e dá direito a um acesso diário por refeição.

Fornecer refeições (café da manhã, almoço e jantar) de baixo custo, nutricionalmente adequadas e saudáveis

Valor das refeições:

Grupo I: café da manhã, almoço e jantar (isento).

Grupo II: café da manhã (R\$2,85); almoço e jantar (R\$6,10).

Grupo III: café da manhã (R\$7,05); almoço e jantar (R\$15,20).

O RU conta ainda com o serviço do Restaurante Executivo, localizado no *Campus* Darcy Ribeiro, não subsidiado pela UnB. Atualmente, o valor do quilo é de R\$ 52,69.

Unidades e dias de funcionamento:

- **Darcy Ribeiro:** diariamente, inclusive sábados, domingos e feriados, são ofertadas todas as refeições.
- **Restaurante Executivo:** segunda a sexta-feira (apenas almoço). Sábado, domingo e feriado é fechado.
- **Planaltina:** diariamente, inclusive sábados, domingos e feriados, são ofertadas todas as refeições.
- **Ceilândia:** segunda a sexta-feira (todas as refeições). Sábado (café da manhã e almoço). Domingo e feriado é fechado.
- **Gama:** segunda a sexta-feira (todas as refeições). Sábado, domingo e feriados é fechado.
- **Fazenda Água Limpa:** segunda a sexta-feira (café da manhã e almoço). Sábado, domingo e feriado é fechado.

Horários de funcionamento:

Café da manhã: 7h às 9h30.

Almoço: 11h às 14h30.

Jantar: 17h às 19h30.

Etapas:

Grupo I:

- a) dirigir-se ao refeitório e apresentar ao recepcionista a carteirinha estudantil ou o documento oficial com foto;
- b) acessar o refeitório e servir-se da refeição;
- c) ao finalizar a refeição, entregar o prato, caneca e talheres no setor de devolução.

Grupos II e III:

- a) dirigir-se ao caixa e comprar a refeição;
- b) dirigir-se ao refeitório e apresentar ao recepcionista a carteirinha estudantil com o crédito da refeição ou apresentar o cartão de acesso avulso juntamente com documento oficial com foto;
- c) acessar o refeitório e servir-se da refeição;
- d) ao finalizar a refeição, entregar o prato, caneca e talheres no setor de devolução.

Fornecer refeições (café da manhã, almoço e jantar) de baixo custo, nutricionalmente adequadas e saudáveis

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: o atendimento ocorre de acordo com o horário de funcionamento do RU. O café da manhã é das 7h às 9h30, o almoço, das 11h às 14h30, e o jantar é das 17h às 19h30.

Canais de prestação: nos endereços das unidades:

- *Campus Darcy Ribeiro*, Gleba A, prédio do Restaurante Universitário, Asa Norte – Brasília, CEP 70910-900.
- *Campus Gama*: Área Especial de Indústria, Projeção A, Setor Leste – Gama, CEP 72.444-240.
- *Campus Ceilândia*: Centro Metropolitano, Conjunto A, Lote 1 – Ceilândia Sul, CEP 72.220-900.
- *Campus Planaltina*: Área Universitária 01 – Vila Nossa Senhora de Fátima, Planaltina.
- Fazenda Água Limpa: Núcleo Rural Vargem Bonita, Quadra 17, Setor de Mansões Park Way, CEP 71.750-000.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: o Restaurante Universitário conta com atendimento presencial realizado pela equipe da Diretoria do Restaurante Universitário, por meio dos fiscais e da gestora do contrato, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h30, no *hall* inferior e 4º andar do Restaurante Universitário do *Campus* Universitário Darcy Ribeiro, e pelo e-mail institucional falaru@unb.br. Os telefones para contato são (61) 3107-1055 e (61) 3107-1073. Mais informações estão disponíveis no *site*: <https://ru.unb.br> e no perfil do RU no Instagram: @ru.unb_oficial.

Prioridades de atendimento: adotam-se regras de tratamento prioritário em filas e atendimento, conforme a Lei n. 10.048/2000, Lei n. 12.764/2012, Lei n. 13.146/2015, bem como orientações institucionais e recomendações da Diretoria de Acessibilidade (DACES/DAC). O RU conta com sinalizadores físicos e informativos visuais quanto às normas de atendimento prioritário nas filas de atendimento, orientando que o usuário se dirija diretamente aos caixas e catracas. O Restaurante também dispõe de assentos preferenciais que geralmente ficam localizados próximos às catracas, na entrada dos refeitórios.

Participar de ação de extensão (cursos e eventos)

O(A) interessado(a) pode participar de cursos e eventos de extensão formalizados no ambiente Sigaa Extensão da Universidade de Brasília para qualificação, atualização e aperfeiçoamento.

Público-alvo: estudante da UnB; docente; técnico-administrativo; comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: inscrição prévia na ação, por meio do Portal Público do SIGAA, utilizando-se as credenciais do gov.br. Não há outros requisitos predefinidos; no entanto, algumas ações poderão exigir conhecimento técnico prévio no momento da inscrição no portal público do SIGAA.

- CPF ou passaporte (no caso de estrangeiros);
- Disponibilidade de tempo para participação;
- Inscrição do(a) interessado(a).

Etapas: o (a) interessado(a) deverá acessar o Portal Público do SIGAA (https://sigaa.unb.br/sigaa/public/servicos_digitais/extensao/loginCursosEventosExtensao.jsf) para realizar a sua inscrição, utilizando-se as credenciais do gov.br.

Durante a realização da ação de extensão, deverá ser comprovada a frequência de participação, conforme definido pelo(a) proponente do curso/evento, pois, para a certificação, é exigido que a assiduidade seja de, pelo menos, 75%.

Após a conclusão da ação, o(a) participante poderá emitir o seu certificado na opção “minhas participações em cursos e eventos” do Portal Público do SIGAA. Importante: o(a) coordenador(a) do curso/evento possui até 30 dias para finalizar a ação e disponibilizar os certificados.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: inscrição no curso/evento pelo Portal Público do SIGAA: 5 minutos. Duração do curso/evento: de 4 a 360 horas. Prazo para disponibilização dos certificados: até 30 dias após o término da ação (a depender do coordenador da ação). Emissão do certificado no Portal Público do SIGAA: 5 minutos.

Canais de prestação: dúvidas sobre vagas disponíveis, conteúdo programático, frequência e previsão de emissão de certificado poderão ser verificadas junto ao(à) coordenador(a) do curso/evento. Demais dúvidas deverão ser direcionadas à Diretoria Técnica de Extensão (DTE) do Decanato de Extensão (DEX) da UnB: dtedex@unb.br.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: dúvidas, reclamações, elogios e sugestões deverão ser enviadas para:

- *E-mail* geral: dtedex@unb.br;
- *E-mail* sobre cursos e eventos de extensão: cceifc@unb.br;
- *E-mail* sobre horas em extensão: dtesecretaria@gmail.com;
- *E-mail* sobre certificados e declarações: certificado.extensao@unb.br;

Prioridades de atendimento: terão prioridade no atendimento presencial realizado na Diretoria Técnica de Extensão (DTE) do Decanato de Extensão (DEX), localizada no prédio da Reitoria da UnB – *Campus* Darcy Ribeiro, as pessoas definidas pela Lei n. 10.048/2000 e suas atualizações.

Previsão de tempo de espera para atendimento: o atendimento presencial é por ordem de chegada, respeitadas as prioridades definidas por lei.

Mecanismos de comunicação com os usuários: havendo a necessidade de contato com o usuário, essa comunicação será feita por *e-mail*, via Teams ou telefone.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: as consultas sobre o andamento de solicitações feitas ao Decanato de Extensão poderão ser realizadas por *e-mail*, telefone, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio do número do processo com a solicitação (quando realizada por este canal).

Participar de ação de extensão (programas e projetos)

O(A) interessado(a) pode atuar nas ações de extensão da Universidade de Brasília como membro de equipe no desenvolvimento de projetos e programas.

Público-alvo: estudante da UnB; docente; técnico-administrativo; comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: CPF ou passaporte (no caso de estrangeiros); disponibilidade de tempo para atuar na ação de extensão; inserção do(a) interessado(a) nos membros da equipe da ação (por parte do(a) coordenador(a) da ação).

Etapas: o(a) interessado(a) deve entrar em contato com o(a) coordenador(a) da ação para demonstrar interesse em participar da equipe executora. O(A) coordenador(a), ao aceitar a participação, irá cadastrá-lo(a) como membro de equipe no sistema Sigaa. Ao desenvolver suas atividades, o(a) interessado(a) fará jus a certificação com a carga horária correspondente e a função determinada.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: não há prazo predefinido para ações de extensão; contudo, projetos são limitados a 2 anos e programas a 4 anos de duração.

Canais de prestação: cada ação de extensão ocorre de forma independente; dessa forma, as dúvidas sobre os projetos e os programas deverão ser direcionadas ao(à) coordenador(a) da própria ação e as demais dúvidas, ao Decanato de Extensão (DEX), pelo *e-mail* dtedex@gmail.com, por telefone e/ou presencialmente.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: dúvidas, reclamações, elogios e sugestões deverão ser enviadas para:

- *E-mail* geral: dtedex@gmail.com;
- *E-mail* sobre horas em extensão: dtesecretaria@gmail.com;
- *E-mail* sobre certificados e declarações: certificado.extensao@unb.br.

Prioridades de atendimento: terão prioridade no atendimento presencial realizado na Diretoria Técnica de Extensão (DTE) do Decanato de Extensão (DEX), localizada no prédio da Reitoria da UnB – *Campus* Darcy Ribeiro, as pessoas definidas pela Lei n. 10.048/2000 e suas atualizações.

Previsão de tempo de espera para atendimento: o atendimento presencial é por ordem de chegada, respeitadas as prioridades definidas por lei.

Participar de ação de extensão (programas e projetos)

Mecanismos de comunicação com os usuários: por *e-mail*, via Teams ou telefone.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: por *e-mail*, telefone, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio do número do processo com a solicitação (quando realizada por este canal).

Participar de processo seletivo para curso de graduação

Concorrer a uma vaga em um dos cursos por meio do Vestibular, Acesso ENEM UnB ou PAS.

Público-alvo: comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: ter concluído o ensino médio. A relação dos cursos está disponível em <https://sigaa.unb.br/sigaa/public/curso/lista.jsf?nivel=G&aba=p-graduacao>.

Documentos necessários para todos os casos:

- documentos de identidade;
- certificado de conclusão do ensino médio ou declaração de conclusão do ensino médio ou certidão de conclusão da educação de jovens e adultos (EJA), conforme estabelecido na Lei n. 9.394/1996, art. 38, inciso II;
- histórico escolar do ensino médio;
- declaração de quitação com o serviço militar, quando for o caso, conforme modelo fornecido na Agenda do Calouro;
- declaração de quitação com a Justiça Eleitoral, quando for o caso, conforme modelo fornecido na Agenda do Calouro;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Etapas:

1. Fazer inscrição;
2. Pagar taxa de inscrição no processo seletivo;
3. Acompanhar as publicações e chamadas via edital.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: não estimado; depende do edital e do processo seletivo.

Canais de prestação: www.unb.br, www.deg.unb.br e www.cebraspe.org.br.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: cps.dieg@unb.br, telefone 3107-0267.

Prioridades de atendimento: pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida.

Previsão de tempo de espera para atendimento: o atendimento presencial é feito caso o candidato tenha dúvidas que não consegue dirimir lendo o edital.

Mecanismos de comunicação com os usuários: via *e-mail* institucional ou via edital.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: nos processos seletivos o acompanhamento deve ser feito pelo edital que rege o processo seletivo.

Publicar artigo científico no âmbito da extensão universitária

A Revista Participação é publicada semestralmente pelo Decanato de Extensão da Universidade de Brasília (DEX-UnB) e tem como objetivo editar um periódico científico de qualidade, ampliar o diálogo da Universidade com a sociedade e fortalecer a extensão universitária como alicerce da produção acadêmica.

Público-alvo: comunidade em geral

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: atendimento das diretrizes editoriais da Revista Participação. A submissão de artigo exclusivamente pelo *site*.

Custo: gratuito

Etapas:

- 1.submissão do artigo acadêmico
(<https://periodicos.unb.br/index.php/participacao/index>);
- 2.revisão do artigo após avaliação duplo-cega de avaliadores(as).

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: 6 meses

Canais de prestação: Portal de Periódicos da UnB
(<https://periodicos.unb.br/index.php/participacao/index>).

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: revistaparticipacao@gmail.com .

Prioridades de atendimento: conforme ordem cronológica de chegada.

Mecanismos de comunicação com os usuários: revistaparticipacao@gmail.com

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: por meio do Portal de Periódicos da UnB, disponível em <https://periodicos.unb.br/index.php/participacao/about>.

Publicar obra de caráter extensionista junto à Editora UnB

O serviço busca atender professores da UnB, pesquisadores ou técnicos que tenham participado de projetos ou programas de extensão nos últimos cinco anos e tenham produzido textos acadêmicos baseados na experiência. A obra passará por processo de editoração e publicação. A comunidade em geral pode participar, em regra, em coautoria com membros da UnB, conforme regras específicas de cada edital.

Público-alvo: comunidade em geral (conforme regras do edital); docente; técnico-administrativo.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: obra aprovada em edital publicado pelo Decanato de Extensão.

Etapas:

1. inscrição em edital publicado pelo DEX;
2. ter obra apreciada e aprovada pela Comissão Avaliadora;
3. prosseguir a ajustes necessários informados pela Editora.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: de acordo com edital.

Canais de prestação: Internet, pelo *site* <https://dex.unb.br/editais>.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: canal de atendimento: livrosdigitaisdex@gmail.com.

Prioridades de atendimento: o atendimento é realizado de forma remota e segue ordem de chegada da demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários: pelo e-mail livrosdigitaisdex@gmail.com.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: o andamento do edital, assim como o cronograma previsto, podem ser consultados pelo usuário em <https://dex.unb.br/editais>.

Realizar atividades acadêmicas e culturais nas casas universitárias de cultura: Casa da Cultura da América Latina (CAL), Casa Niemeyer e Memorial Darcy Ribeiro (Beijódromo)

- Promover visitas livres e guiadas;
- Promover o acesso e divulgação do acervo bibliográfico, arquivístico, artístico e etnográfico (3.000 obras na CAL/DDC/DEX/UnB);
- Realizar pesquisa de obras do acervo museológico;
- Promover parceria interinstitucional para empréstimo de obras do acervo da CAL/DDC/DEX/UnB;
- Implementar o projeto Tainacan;
- Promover mostras de cinema; seminários; eventos; oficinas; festivais; palestras; cursos; lançamentos de livros; apresentações artísticas; exposições; e Podcast.

Público-alvo: estudante da UnB; docente; técnico-administrativo; comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: agendamento, por *e-mail*, com apresentação da demanda e período para realização da atividade.

Etapas:

1. em caso de demandas para a Casa da Cultura da América Latina (CAL) e Casa Niemeyer, enviar e-mail para cal@unb.br;
2. em caso de agendamentos de eventos e atividades culturais no Memorial Darcy Ribeiro, é necessário preencher o formulário disponível no *site*
3. <https://ddc.unb.br/memorial-darcy-ribeiro/agenda-beijodromo>.

em caso de agendamento de pesquisadores(as) para acesso ao acervo do Memorial Darcy Ribeiro, solicitar o agendamento pelo *e-mail* secretariageral@fundar.org.br.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: trimestral.

Canais de prestação: *e-mail* cal@unb.br e *site* <https://ddc.unb.br/>.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:

1. em caso de demandas para a Casa da Cultura da América Latina (CAL) e Casa Niemeyer, enviar *e-mail* para: cal@unb.br
2. em caso de agendamentos de eventos e atividades culturais no Memorial Darcy Ribeiro, é necessário preencher o formulário disponível no *site*: <https://ddc.unb.br/memorial-darcy-ribeiro/agenda-beijodromo>
3. em caso de agendamento de pesquisadores(as) para acesso ao acervo do Memorial Darcy Ribeiro, solicitar o agendamento pelo *e-mail*: secretariageral@fundar.org.br

Realizar atividades acadêmicas e culturais nas casas universitárias de cultura: Casa da Cultura da América Latina (CAL), Casa Niemeyer e Memorial Darcy Ribeiro (Beijódromo)

4. em caso de agendamento de pesquisadores para acesso às 3.000 obras do acervo artístico e etnográfico da CAL, é necessário solicitar o agendamento para o e-mail: cal@unb.br.

Prioridades de atendimento: comunidade acadêmica, pesquisadores, museus, embaixadas, instituições governamentais.

Previsão de tempo de espera para atendimento: até 10 dias.

Mecanismos de comunicação com os usuários: e-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: e-mail.

Realizar empréstimo de livros do Espaço LER/BCE

O acervo do Espaço LER/BCE é constituído por livros de literatura especialmente selecionados, que podem ser emprestados para leitura domiciliar (comunidade acadêmica e externa da UnB). As quantidades e os prazos de empréstimo variam conforme a categoria do usuário. Usuários da comunidade externa podem pegar 1 livro por 15 dias.

Público-alvo: estudante da UnB; docente; técnico-administrativo e comunidade em geral.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: ter cadastro ativo e regular na BCE.

Cadastro da comunidade externa: poderão cadastrar-se como usuários do Espaço LER, de forma presencial nas ilhas de atendimento da BCE, mediante apresentação de um documento com foto e comprovante de residência atualizado (últimos 3 meses). É necessário preencher termo de responsabilidade disponível no *site* da BCE.

Horário: das 7h às 23h45 em dias úteis e das 7h às 18h45 nos sábados, domingos e feriados.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: 15 minutos.

Canais de prestação: Biblioteca Central - *Campus* Universitário Darcy Ribeiro.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: *site* BCE (<https://bce.unb.br/servicos/espacos/espaco-ler/>).

Telefone: (61) 3107-2703; *e-mail:* informacoes.bce@unb.br; Instagram: @bceunb.

Prioridades de atendimento: a BCE disponibiliza guichê de atendimento prioritário para pessoas idosas (80+ e 60+), mobilidade reduzida, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com transtorno do espectro autista e pessoas doadoras de sangue (mediante apresentação de comprovante com validade de 120 dias).

Mecanismos de comunicação com os usuários: comprovantes e lembretes serão enviados para o *e-mail* cadastrado no sistema do SiB-UnB. Comunicados e outras informações serão divulgadas no *site* e nas redes sociais da BCE.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: o usuário poderá acessar a página Minha Conta no *site* da BCE e ter acesso aos empréstimos realizados, acompanhar prazos de devolução, solicitar renovação, alterar senha, entre outros recursos.

Realizar perícia oficial em saúde do servidor público federal ou dependentes e dos discentes da UnB para fins de trancamento justificado de matrícula

Serviço destinado a membros da comunidade universitária ou servidores de órgãos cooperados da Unidade SIASS-UnB e seus dependentes. Perícias para obtenção de benefícios previstos em lei (rol do SIASS) ou em regulamentos institucionais, como no caso do trancamento justificado de matrícula por motivo de saúde ou por motivo de processo administrativo disciplinar.

Realizar perícia oficial em saúde visando avaliar tecnicamente as questões relacionadas à saúde e à capacidade laborativa dos servidores, com o objetivo de identificar a existência de possíveis limitações da capacidade laboral, a necessidade de readaptação, reabilitação funcional ou afastamento das atividades laborais em razão de adoecimento.

Público-alvo: comunidade universitária da UnB ou servidores de órgãos cooperados da Unidade SIASS-UnB e seus dependentes.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: atestado médico original (em caso de homologação de licença médica), documentação médica complementar (exames, receituários, laudos, relatórios etc.).

Etapas: para homologação de atestados médicos, encaminhar via plataforma SOUGov.br; outras demandas periciais, contatar via *e-mail* dgpcpos@unb.br ou via SEI-UnB.

Recomenda-se a leitura da Cartilha de orientação aos serviços da Perícia Oficial em Saúde da UnB, disponível em: <https://dgp.unb.br/pericia-oficial-em-saude>.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: conforme data disponível para o agendamento da perícia médica.

Canais de prestação: para homologação de atestados médicos, encaminhar via plataforma SOUGov.br (<https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov>); outras demandas periciais, contatar via *e-mail* dgpcpos@unb.br ou via SEI-UnB, além do telefone 3107-3712.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: *e-mail* dgpcpos@unb.br; telefone 3107-3712.

Prioridades de atendimento: pessoas com deficiência, Idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048/ 2000.

Realizar perícia oficial em saúde do servidor público federal ou dependentes e dos discentes da UnB para fins de trancamento justificado de matrícula

Previsão de tempo de espera para atendimento: conforme data e hora de agendamento.

Mecanismos de comunicação com os usuários: por *e-mail*, por telefone ou por sistema informatizado, conforme plataforma utilizada para tramitação da demanda.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: *e-mail:* dgpcpos@unb.br e telefone: 3107-3712.

Reintegrar alunos de pós-graduação

Na eventualidade de uma(um) discente desejar reingressar no curso após desligamento, a sua reintegração será avaliada, em fluxo contínuo, no âmbito do colegiado do programa.

Público-alvo: ex-aluno da UnB.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

- 1.a solicitação de reintegração deverá ser realizada no prazo máximo de 12 meses, a partir do desligamento;
- 2.é vedada, por dois anos, a admissão em qualquer curso de pós-graduação na UnB de discente desligada(o) em função de motivos disciplinares previstos no Regimento Geral, após análise do processo administrativo.

Documentos:

- 1.solicitação fundamentada da(o) aluna(o), com ciência da(o) orientadora(o), acompanhada de projeto de tese e cronograma para o desenvolvimento da tese ou da dissertação;
- 2.parecer circunstanciado de comissão de três membros designada pelo colegiado do programa especialmente para este fim, composta de docentes credenciadas(os) para orientar no programa e, opcionalmente, membro externo ao programa.

Forma: solicitação apresentada junto à secretaria do programa de pós-graduação.

Custo: gratuito.

Etapas:

- 1.apresentação do pedido pelo aluno;
- 2.análise e avaliação da solicitação no âmbito do programa de pós-graduação;
- 3.homologação do pedido pelo Decanato de Pós-Graduação (DPG);
- 4.registro da reintegração pela SAA.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: duas semanas.

Canais de prestação: SEI.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: procurar a secretaria do programa de pós-graduação por *e-mail* ou *Teams*.

Previsão de tempo de espera para atendimento: duas semanas.

Mecanismos de comunicação com os usuários: *e-mail* ou *Teams*.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: protocolo SEI.

Solicitar autorização para filmagem/sessões fotográficas nas áreas de uso comum do *Campus Darcy Ribeiro*

Autorização para filmagem/sessão fotográfica nas áreas de uso comum do *Campus Darcy Ribeiro*.

Público-alvo: comunidade em geral.

Requisitos e informações necessárias para acessar o serviço: ter mais de 18 anos.

Documento: cópia da identidade do requisitante.

Forma: a solicitação deverá ser feita por *e-mail* prefeitura@unb.br.

Custo: gratuito.

Outras informações: a solicitação deverá ser feita com, no mínimo, 15 dias de antecedência.

Etapas:

1. encaminhar solicitação por *e-mail* informando o dia, o horário e o local onde se deseja realizar as filmagens ou sessão de fotos, bem como demais informações que forem consideradas necessárias;
2. aguardar resposta com a autorização ou com a justificativa da negativa.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: 5 (cinco) dias após o encaminhamento do pedido.

Canais de prestação: *e-mail:* prefeitura@unb.br - telefone: (61) 3107-3302.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: prefeitura@unb.br.

Prioridades de atendimento: por ordem de pedido.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 5 (cinco) dias

Mecanismos de comunicação com os usuários: *e-mail:* prefeitura@unb.br e telefone: (61) 3107-3302.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: telefone (61) 3107-3302.

Vincular atuação como pesquisador colaborador na UnB

A categoria de Pesquisador Colaborador da UnB tem como objetivo oferecer oportunidade a pesquisadores externos, vinculados ou não a outra instituição, e a servidores vinculados à Universidade de Brasília nas carreiras técnicas de colaborarem em pesquisas na Universidade. A participação não gera vínculo empregatício ou funcional, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim, sendo vedada a extensão de direitos e vantagens concedidos aos servidores, bem como a contagem de tempo de atuação como de serviço público.

Público-alvo: comunidade em geral

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: varia conforme a categoria de participação, a saber:

I - Pesquisador Colaborador Sênior: possui o título de Doutor e experiência superior a quatro anos na coordenação e execução de projetos de pesquisa e desenvolvimento;

II - Pesquisador Colaborador Pleno: possui o título de Doutor com experiência de seis anos com participação em projetos de pesquisa;

III - Pesquisador Colaborador Assistente: possui o título de Doutor, Mestre ou com qualificação e experiência de pelo menos quatro anos em projetos de PD&I e realiza pesquisa supervisionada por um Professor da Universidade de Brasília;

IV - Pesquisador Colaborador Júnior I: possui curso superior completo e realiza pesquisa supervisionada por um Pesquisador da Universidade de Brasília;

V - Pesquisador Colaborador Júnior II: não possui curso superior completo e participa de pesquisa supervisionada por um Pesquisador da Universidade de Brasília.

Formas de acesso: a solicitação de Pesquisador Colaborador deverá ser feita na Unidade Acadêmica, no Centro vinculado à Reitoria ou no Centro Integrado de Pesquisa ou Centro Integrado de Tecnologia e Inovação aos quais o Pesquisador pretenda vincular-se.

Informações necessárias: disponíveis na página <https://concursos.unb.br/index.php/oportunidades/pesquisador-colaborador>.

Etapas:

1. Manifestar interesse junto à Unidade Acadêmica (Departamento, Faculdade, Instituto ou Programa de Pós-Graduação), no Centro vinculado à Reitoria ou no Centro Integrado de Pesquisa ou Centro Integrado de Tecnologia e Inovação aos quais o Pesquisador pretenda vincular-se;
2. Realizar cadastro no SEI, como usuário externo, no *link* ([clique aqui](#)).
3. Encaminhar, por *e-mail*, a documentação necessária exigida para a secretaria da unidade acadêmica e, se necessário, comparecer presencialmente para conferência e autenticação da documentação;
4. A unidade acadêmica deverá solicitar à Coordenadoria de Provimento Docente (CPROV), do Decanato de Gestão de Pessoas (DGP), a confecção do Termo de credenciamento como pesquisador colaborador por meio de processo específico, individual e pessoal para cada interessado(a), registrado no SEI;
5. Quando disponível, a CPROV irá liberar para assinatura no SEI Externo (etapa 2) o termo de compromisso e responsabilidade que formaliza a adesão do(a) interessado(a) como pesquisador(a) colaborador(a). O procedimento é totalmente *on-line*. Recomenda-se o acompanhamento constante do endereço eletrônico informado no formulário de cadastro.
6. Assinado o termo de compromisso, o(a) interessado(a) deverá apresentar-se na Unidade Acadêmica para início das atividades. Somente após a assinatura do termo é que o(a) pesquisador(a) colaborador(a) estará formalmente vinculado à UnB.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: normalmente em até 10 dias, mas poderá haver ajustes na documentação encaminhada ou outra situação excepcional que possa surgir durante a análise do processo.

Canais de prestação: o contato principal do(a) interessado(a) será com a Unidade Acadêmica, através dos canais por ela disponibilizada no *e-mail* encaminhado ao candidato informando sobre os trâmites para contratação. A Coordenadoria de Provimento está disponível para atendimento nos contatos divulgados no *site*: <https://concursos.unb.br>, na aba específica de CONTATOS. Ao público externo, recomenda-se que encaminhem demandas preferencialmente para o *e-mail* da coordenação ou por telefone, que estão informados no *site*. Prazo para retorno do atendimento nos canais virtuais (e-mail e Teams): 1 dia útil.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de

serviço: o candidato pode entrar em contato a qualquer tempo nos canais de atendimentos fornecidos. Para dúvidas e acompanhamento, o *site* <https://concursos.unb.br/index.php/oportunidades/servico-voluntario> é nossa principal ferramenta. Há orientações detalhadas para os candidatos sobre todas as etapas da adesão ao serviço voluntário, informações adicionais, perguntas frequentes e documentos úteis.

Prioridades de atendimento: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048/2000.

Previsão de tempo de espera para atendimento: prazo para retorno do atendimento nos canais virtuais (*e-mail* e *Teams*): 1 dia útil.

Mecanismos de comunicação com os usuários: ao público externo, recomenda-se que encaminhem demandas preferencialmente para o *e-mail* geral da coordenação ou por telefone. Orientamos ao público interno (docentes e técnicos administrativos), que, havendo necessidade de atendimento, acione os servidores da Coordenação preferencialmente pelo *Teams* (contatos disponíveis no *site*).

Prazo para retorno do atendimento nos canais virtuais (*e-mail* e *Teams*): 1 dia útil. Atendimento presencial somente com horário previamente marcado.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: havendo a necessidade de contato com o usuário, essa comunicação será feita por *e-mail*.

Visitar os espaços da UnB

O serviço Visitar os espaços da UnB acontece por meio do Projeto Vivência UnB: escola e Universidade em diálogo, que tem como objetivo conceder oportunidade aos alunos do ensino médio acesso aos espaços dos *Campi* e estimular, com isso, o ingresso no ensino superior por meio dos processos seletivos da Universidade. Quando o usuário precisa deste serviço? Quando a escola pública do DF perceber a necessidade de seus alunos do ensino médio em conhecer melhor a história da UnB, seus espaços, as formas de ingresso e o que a Universidade oferece de fomento aos estudantes em situação de vulnerabilidade social e econômica. O que obterá se for aprovado? Obterá a recepção em um *Campus* da UnB com duração de 4 horas, realizadas por 3 monitores alunos da UnB. Conforme disponibilidade, também poderá receber o apoio de transporte, lanche, almoço no Restaurante Universitário e brindes diversos.

Público-alvo: escola do Distrito Federal com turmas de ensino médio.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço: ser escola do Distrito Federal com turmas de ensino médio.

Documento: serão exigidas documentações após a aprovação da inscrição.

Forma: por formulário de inscrição que se encontra na *bio* do Instagram @vivenciaunb.

Custo: gratuito

Outras informações necessárias: dúvidas poderão ser esclarecidas por meio do *direct* do Instagram @vivenciaunb ou pelo *e-mail* projetovivenciaunb@gmail.com

Etapas:

- 1.o responsável da escola deverá acompanhar o Instagram do projeto @vivenciaunb e aguardar o período de inscrição, que possui frequência mensal;
- 2.em caso de período de inscrição, o responsável da escola deverá preencher o formulário disponibilizado na *bio* do Instagram @vivenciaunb;
- 3.após preenchimento, o responsável da escola deverá aguardar o resultado da seleção conforme critérios disponibilizados na *bio* do Instagram @vivenciaunb;
- 4.caso a escola seja selecionada, informação que será divulgada no *story* do Instagram, aguardar *e-mail* que será enviado por projetovivenciaunb@gmail.com.

Prazo máximo para atendimento/finalização do serviço: média de 15 dias corridos.

Canais de prestação: Instagram do Projeto Vivência UnB: @vivenciaunb.

Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço: Instagram @vivenciaunb, *e-mail*: projetovivenciaunb@gmail.com ou presencialmente na Reitoria, 2º andar, Decanato de Extensão, telefone: 3107-0336.

Prioridades de atendimento: toda a comunidade poderá solicitar agendamento do *tour*, porém, serão priorizadas escolas públicas do Distrito Federal.

Mecanismos de comunicação com os usuários: havendo a necessidade de contato com o usuário, essa comunicação será feita pelo *e-mail* projetovivenciaunb@gmail.com e pelo telefone informado no ato de inscrição.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: o acompanhamento do resultado da solicitação poderá ser feito pelo Instagram do projeto @vivenciaunb e por envio de mensagem para o *e-mail* projetovivenciaunb@gmail.com.



Universidade de Brasília

