



# **CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO**

2023

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Tem como objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência.

Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados ao cidadão.

A Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Nacional de Educação de Surdos – INES, foi elaborada de acordo com o Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, tem como finalidade, informar e orientar os cidadãos, sobre todos os serviços oferecidos por esta Instituição.

A Carta permite reforçar perante a sociedade o compromisso de oferecer a todo cidadão, serviços de forma eficaz e eficiente, garantindo o seu direito e em conformidade com as suas necessidades.

Através dela são divulgados os padrões de atendimento e os compromissos com a qualidade, visando reafirmar o nosso comprometimento com a excelência na prestação de serviços.

Na Carta são divulgados os Canais de Comunicação, que visam estimular a participação do cidadão (gestão participativa), através das sugestões e reclamações, que contribuem para elevar nossos padrões de atendimento e aperfeiçoar nossos serviços.

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento que demonstra de maneira transparente, a seriedade do INES na execução dos serviços prestados à sociedade e os compromissos de qualidade assumidos para com o cidadão.

# SERVIÇOS

1. Serviço oferecido: **Obter qualificação profissional e auxílio para se colocar no mercado de trabalho para a pessoa surda**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-qualificacao-profissional-e-auxilio-para-se-colocar-no-mercado-de-trabalho>

2. Serviço oferecido: **Obter exames ou consultas**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-exames-ou-consultas-no-ines>

3. Serviço oferecido: **Ingressar no curso de Língua Brasileira de Sinais – Libras**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-matricula-no-curso-de-libras-do-ines>

4. Serviço oferecido: **Formalizar convênio com Instituições de Ensino para concessão de estágio obrigatório**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-convenio-para-realizacao-de-estagio-obrigatorio-no-ines>

5. Serviço oferecido: **Participar de cursos de extensão no INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-atividades-de-extensao-no-ines>

6. Serviço oferecido: **Obter documentações do curso de Libras do INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-documentacoes-do-curso-de-libras-do-ines>

7. Serviço oferecido: **Realizar visita técnica ao INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-visita-setorial-ao-instituto-nacional-de-educacao-de-surdos>

8. Serviço oferecido: **Obter assessoria técnica (capacitação) do INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-assessoria-tecnica-do-ines>

9. Serviço oferecido: **Obter palestra presencial sobre educação de surdos**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-palestra-sobre-educacao-de-surdos>

**10. Serviço oferecido: Realizar seminário sobre a educação de surdos**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-seminario-sobre-a-educacao-de-surdos>

**11. Serviço oferecido: Obter apoio a projetos de pesquisa no INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-apoio-a-projetos-de-pesquisa-no-ines>

**12. Serviço oferecido: Receber publicações produzidas pelo INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-materiais-produzidos-pelo-ines>

**13. Serviço oferecido: Realizar consulta ao acervo especializado em surdez do INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-consulta-ao-acervo-especializado-em-surdez-do-ines>

**14. Serviço oferecido: Realizar consulta ao acervo especializado em surdez do INES**

Conheça nosso serviço acessando o link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-consulta-ao-acervo-especializado-em-surdez-do-ines>