



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



Diretor-Geral
Marcelo Ferreira de Vasconcelos Cavalcanti

Chefe de Gabinete
Paulo Roberto do Nascimento

Direção do Departamento de Ensino Superior
Tanya Amara Felipe de Souza

Direção do Departamento de Planejamento e Administração
Marta Isabel Barros Silveira Duarte

Direção do Departamento de Educação Básica
Amanda do Prado Ribeiro

Direção do Departamento de Desenvolvimento Humano, Científico e Tecnológico
Gilsilene Gonçalves de Moraes

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 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.

Finalidades e competências institucionais da unidade

O Instituto foi originalmente criado pela Lei nº 939, de 26 de setembro de 1857, e teve sua denominação atual dada pela Lei nº 3.198, de 6 de julho de 1957.

Como Instituição Federal de Ensino habilitada à oferta de Educação Básica (da Educação Infantil ao Ensino Médio) e Educação Superior (graduação e pós-graduação), a ação educativa do INES é balizada nos princípios firmados no art. 206 da Constituição Federal e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de nº 9.394, de 1996. A Portaria MEC nº 2.830, de 17 de agosto de 2005, publicada no D.O.U. de 18 de agosto de 2005, credenciou a instituição para o ensino superior.

Como centro de referência nacional na área da surdez, sua atuação tem como base o Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009, que promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Nos termos do Art. 5º, § 3º da Constituição, texto desse dispositivo tem valor jurídico de Emenda Constitucional no Brasil e baliza várias ações do INES, conforme demonstrado a seguir.

Em seu Artigo 24, relativo à **Educação**, esse Decreto estabelece que os Estados-Partes promovam: facilitação do aprendizado da língua de sinais e promoção da identidade linguística da comunidade surda; e garantia de que a educação de pessoas, em particular crianças (...) surdocegas e surdas, seja ministrada nas línguas e nos modos e meios de comunicação mais adequados ao indivíduo e em ambientes que favoreçam ao máximo seu desenvolvimento acadêmico e social.

Além disso, ainda na área da **Educação**, o referido artigo desse Decreto também determina que os Estados-Partes:

- (...) tomarão medidas apropriadas para empregar professores, inclusive professores com deficiência, habilitados para o ensino da língua de sinais e/ou do braille, e para capacitar profissionais e equipes atuantes em todos os níveis de ensino. Essa capacitação incorporará a conscientização da deficiência e a utilização de modos, meios e formatos apropriados de comunicação aumentativa e alternativa, e técnicas e materiais pedagógicos, como apoios para pessoas com deficiência.

- (...) assegurarão que as pessoas com deficiência possam ter acesso ao ensino superior em geral, treinamento profissional de acordo com sua vocação, educação para adultos e formação continuada, sem discriminação e em igualdade de condições. Para tanto, os Estados Partes assegurarão a provisão de adaptações razoáveis para pessoas com deficiência.

Com respeito ao **Encaminhamento Profissional**, determina-se:

- Possibilitar às pessoas com deficiência o acesso efetivo a programas de orientação técnica e profissional e a serviços de colocação no trabalho e de treinamento profissional e continuado;

O Decreto, em seu Capítulo 25, trata da **Saúde**, e define que os Estados-Partes:

- Oferecerão às pessoas com deficiência programas de atenção à saúde gratuitos ou a custos acessíveis da mesma variedade, qualidade e padrão que são oferecidos às demais pessoas, inclusive na área de saúde sexual e reprodutiva e de programas de saúde pública destinados à população em geral;

- Propiciarão serviços de saúde que as pessoas com deficiência necessitam especificamente por causa de sua deficiência, inclusive diagnóstico e intervenção precoces, bem como serviços projetados para reduzir ao máximo e prevenir deficiências adicionais, inclusive entre crianças e idosos;

Indicamos, a seguir, artigos da Convenção da ONU que norteiam a atuação do INES especificamente como **Centro de Referência Nacional na Área da Surdez**:

- Realizar ou promover a pesquisa e o desenvolvimento de produtos, serviços, equipamentos e instalações com desenho universal, conforme definidos no Artigo 2 da presente Convenção, que exijam o mínimo possível de adaptação e cujo custo seja o mínimo possível, destinados a atender às necessidades específicas de pessoas com deficiência, a promover sua disponibilidade e seu uso e a promover o desenho universal quando da elaboração de normas e diretrizes;

- Realizar ou promover a pesquisa e o desenvolvimento, bem como a disponibilidade e o emprego de novas tecnologias, inclusive as tecnologias da informação e comunicação, ajudas técnicas para locomoção, dispositivos e tecnologias assistivas, adequados a pessoas com deficiência, dando prioridade a tecnologias de custo acessível;

- Propiciar informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas técnicas para locomoção, dispositivos e tecnologias assistivas, incluindo novas tecnologias bem como outras formas de assistência, serviços de apoio e instalações;

- Promover a capacitação em relação aos direitos reconhecidos pela presente Convenção dos profissionais e equipes que trabalham com pessoas com deficiência, de forma a melhorar a prestação de assistência e serviços garantidos por esses direitos.

- Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam;

- Promover, desde a fase inicial, a concepção, o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de que esses sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a custo mínimo.

- Facilitar a cooperação em pesquisa e o acesso a conhecimentos científicos e técnicos;

- Fornecer, prontamente e sem custo adicional, às pessoas com deficiência, todas as informações destinadas ao público em geral, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência;

- Reconhecer e promover o uso de línguas de sinais;

- [Tomar] medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência tenham a oportunidade de desenvolver e utilizar seu potencial criativo, artístico e intelectual, não somente em benefício próprio, mas também para o enriquecimento da sociedade;

- As pessoas com deficiência farão jus, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a que sua identidade cultural e linguística específica seja reconhecida e apoiada, incluindo as línguas de sinais e a cultura surda;
- [Coletar] dados apropriados, inclusive estatísticos e de pesquisas, para que possam formular e implementar políticas destinadas a por em prática a presente Convenção.

As finalidades e competências do INES estão delineadas respectivamente em dois dispositivos. O primeiro deles é a Portaria MEC nº 323, de 08 de abril de 2009, publicada no D.O.U. de 09 de abril de 2009, alterada pela Portaria 951, de 21 de julho de 2010, publicada no D.O.U. de 22 de julho de 2010, que aprovou o Regimento Interno do INES. Nesse documento legal define-se que o Instituto é dotado de autonomia limitada e subordinado diretamente ao Ministro de Estado da Educação.

O segundo dispositivo a ser examinado é o Decreto nº 7.690, de 2 de março de 2012, publicado no D.O.U. de 6 de março de 2012, que aprovou a estrutura regimental do Ministério da Educação. Nele, define-se que o Instituto é órgão específico singular da estrutura organizacional do Ministério da Educação.

Assim, nos termos do art. 1º, § 1º de seu Regimento Interno, são **finalidades do INES**: estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo; formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua; incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive; promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, da publicação ou de outras formas de comunicação; suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração; estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade; e, promover a extensão, aberta à participação da população, visando a difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Nos termos do art. 35 do Decreto 7.690/12, são **competências do INES**: subsidiar a formulação da Política Nacional de Educação na área de surdez; promover e realizar programas de capacitação de recursos humanos na área de surdez; assistir, tecnicamente, os sistemas de ensino, visando ao atendimento educacional de alunos surdos; promover intercâmbio com as associações e organizações educacionais do País, visando a incentivar a integração das pessoas surdas; promover a educação de alunos surdos, através da manutenção de órgão de educação básica, visando a garantir o atendimento educacional e a

preparação para o trabalho de pessoas surdas; efetivar os propósitos da educação inclusiva, através da oferta de cursos de graduação e de pós-graduação, com o objetivo de preparar profissionais bilíngues com competência científica, social, política e técnica, habilitados à eficiente atuação profissional, observada a área de formação; promover, realizar e divulgar estudos e pesquisas nas áreas de prevenção da surdez, avaliação dos métodos e técnicas utilizados e desenvolvimento de recursos didáticos, visando à melhoria da qualidade do atendimento da pessoa surda; promover programas de intercâmbio de experiências, conhecimentos e inovações na área de educação de alunos surdos; elaborar e produzir material didático-pedagógico para o ensino de alunos surdos; atuar de forma permanente junto à sociedade, mediante os meios de comunicação de massa e de outros recursos, visando ao resgate da imagem social das pessoas surdas; e desenvolver programas de reabilitação, pesquisa de mercado de trabalho e promoção de encaminhamento profissional, com a finalidade de possibilitar às pessoas surdas o pleno exercício da cidadania.

Informações sobre áreas ou subunidades estratégicas que prestam serviços a comunidade:

1. Ouvidoria Pública - promover, continuamente, o acolhimento do usuário do serviço público, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos, buscando ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão no âmbito da Instituição, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto.

Serviço oferecido: receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço: Nome, e-mail são essenciais para encaminhamento da resposta, mas o usuário poderá optar pelo anonimato.

As etapas para o processamento do serviço: acessar um dos canais de atendimento

O prazo para prestação do serviço: Para todos os tipos de manifestações, o prazo para resposta é de 30 (vinte) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa. (Art. 16 da Lei nº 13.460/2017)

A forma de prestação do serviço: sistema e-Ouv, presencial, telefone, carta e e-mail.

A forma de comunicação com o solicitante do serviço: sistema e-Ouv, presencial, telefone, carta e e-mail.

Locais e formas de acessar o serviço: pelo sistema e-Ouv no endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>, pelo telefone (21) 2205.6410, E-mail: ouvidoria@ines.gov.br e atendimento presencial na sala da Ouvidoria, no corredor da orelha próximo ao pátio "B".

Terá prioridade de atendimento e quais? Não

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

2. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - está normatizado pela Portaria nº 270/2018: Art. 1º Ao Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Nacional de Educação de

Surdos (SIC/INES) compete: I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; II registrar no e-SIC todo pedido de acesso à informação apresentado com base na Lei nº 12.527/2011 e Decreto 7.724/2012, bem como recursos e reclamações; III - assegurar a migração para o e-SIC, no caso de recursos a pedidos de acesso a informação registrados em outros sistemas, como no caso do e-OUV; IV - encaminhar e monitorar os prazos de resposta referente aos pedidos de informação, inclusive recursos; V - protocolar os documentos e requerimentos de acesso à informação; VI - informar sobre a tramitação dos documentos e requerimentos; VII - monitorar as informações disponibilizadas na internet de forma a articular, junto às unidades responsáveis, a atualização da página de acesso à informação pública; VIII – zelar pela disseminação de informações, no âmbito do Instituto, acerca de direitos, práticas e procedimentos relativos ao acesso à informação, inclusive disponibilizando dados e relatórios anuais para o Relatório de Gestão do INES. O e-SIC conta com sala própria, acessível e exclusiva, com servidor e substituto eventual designados e normas definidas e divulgadas. Localiza-se no prédio principal do INES, ao lado da Ouvidoria. Atende dúvidas pelo e-mail: sic@ines.gov.br e pelo telefone (21)2285-7692. Os pedidos chegam geralmente via sistema < www.e-sic.gov.br > e ali respondidos. No portal do INES na internet, são disponibilizados legislação; link para a formulação de pedidos; formulários e informações básicas.

3. Divisão de Qualificação e Encaminhamento Profissional do Departamento de Educação Básica – tem por objetivo qualificar e encaminhar a pessoa surda para o mercado de trabalho, valorizando suas potencialidades e promovendo o exercício da cidadania. São oferecidos cursos preparando a pessoa surda para o mercado de trabalho e dando assessoria técnica às empresas que as receberão – estes cursos estão disponíveis para alunos do Colégio de Aplicação e para pessoas surdas da comunidade. A DIEPRO disponibiliza também vagas para estágios e/ou treinamentos, a partir de convênio com empresas, aos alunos do CAP/INES. O cadastro deve ser realizado pessoalmente, no INES.

Serviço oferecido: Obter qualificação profissional e auxílio para se colocar no mercado de trabalho.

Quem pode utilizar este serviço? Pessoas com deficiência auditiva

Documentos necessários para acessar o serviço: documento oficial com foto

O prazo para prestação do serviço: entre 02 e 07 dias corridos é o tempo estimado

Canais de prestação do serviço: Presencial - Instituto Nacional de Educação de Surdos - DIEPRO - Rua das Laranjeiras, 232, Laranjeiras. Rio de Janeiro – RJ

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2205.1208

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

4. Divisão de Audiologia do Departamento de Desenvolvimento Humano, Científico e Tecnológico - foi criada em 1985 e tem como atribuição regimental avaliar a

audição dos indivíduos, fornecendo subsídios técnico-científicos relativos à prevenção e ao diagnóstico precoce da surdez, realiza diagnóstico da surdez e avaliação de perdas auditivas; indica, seleciona e adapta aparelhos de amplificação sonora individual; fornece subsídios técnico-científicos relativos à prevenção e ao diagnóstico da surdez, bem como em relação à qualidade da protetização e dos recursos nela envolvidos; participar da capacitação de recursos humanos; participa do desenvolvimento de projetos de pesquisa e aprimoramento em relação à prevenção, ao diagnóstico das perdas auditivas e ao desenvolvimento linguístico do surdo; propõe programas de prevenção, de diagnóstico e de doação de próteses auditivas; realiza a avaliação periódica de pessoas surdas, estabelecendo o ganho protético; acompanha o desenvolvimento das habilidades perceptuais auditivas do surdo; propõe e realiza atividades ou eventos, objetivando a informar ou a esclarecer os alunos, pais, profissionais da saúde e da educação, sobre os serviços prestados pelo Instituto, bem como sobre a prevenção, utilização de prótese auditiva e assuntos afins; presta assessoramento técnico, sobre assuntos relacionados ao diagnóstico e adaptação de próteses auditivas; desenvolve estudos e pesquisas para a produção de novas tecnologias na área audiológica.

A DIAU realiza avaliação audiológica de todos os alunos do instituto e também atende à comunidade, do recém-nascido ao idoso de todo o Brasil, desde que haja vaga disponível. A avaliação audiológica se dá através dos seguintes testes: Audiometria infantil; Audiometria tonal e vocal; Imitanciométrica; Emissões Otoacústicas evocadas (“teste da orelhinha”); Audiometria de potenciais evocados de tronco cerebral; Indicação e Adaptação de prótese auditiva. Também é feita a orientação aos responsáveis sobre a surdez e o encaminhamento pedagógico e fonoaudiológico quando necessário.

Serviço oferecido: Obter exames ou consultas

Descrição do serviço? A realização de exames é feita na Divisão de Audiologia, por sermos uma instituição de ensino o atendimento é feito de forma prioritária aos alunos da instituição de segunda a quinta-feira. Estendemos o atendimento ao público externo somente quando temos vagas disponíveis. Se você não é aluno da instituição poderá fazer contato conosco as sextas-feiras para verificar a possibilidade de agendar atendimento. Os exames ofertados são: laudo médico, audiometria adulto e infantil, teste da orelhinha, o exame "Bera" além de outros procedimentos realizados pelas profissionais no momento do atendimento.

Quem pode utilizar este serviço? Prioritariamente os alunos do INES e qualquer outra pessoa desde que haja vaga disponível.

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Agendar atendimento

Documentos necessários para acessar o serviço: Documento oficial com foto

Canais de prestação:

- Presencial: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Divisão de Audiologia - Rua das Laranjeiras, 232, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ (marcações as sextas-feiras a partir das 10 horas)
- Telefone: (21) 2285-6263 (marcações as sextas-feiras a partir das 10 horas)

As etapas para o processamento do serviço:

- (ii) Comparecer à consulta ou ao exame

Requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço:

- Documento de identificação oficial com foto
- Na data marcada para atendimento comparecer no horário marcado sem atrasos
- Sendo a primeira consulta trazer comprovante de residência
- Sendo teste da orelhinha, trazer também carteira de vacinação e comprovante de residência

Canais de prestação:

- Presencial: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Divisão de Audiologia - Rua das Laranjeiras, 232, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

Outras informações: Atendimento as sextas-feiras

Quanto tempo leva? Cada exame possui um tempo de duração específico que poderá ser esclarecido no momento da marcação da consulta.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2285.6263

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

5. Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Departamento de Desenvolvimento Humano, Científico e Tecnológico - planejar, supervisionar e ministrar cursos de formação e atualização, para docentes, técnicos, técnicos-administrativos do INES e comunidade; propor a realização, em articulação com instituições de ensino superior, de cursos de extensão, de graduação e de pós-graduação, na área da surdez; elaborar e supervisionar os programas de estágios realizados no INES.

5.1. Serviço oferecido: Inscrever-se no processo seletivo do curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras)

Descrição do Serviço: O curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras) do INES, totalmente gratuito, é oferecido a cada semestre, em cinco módulos, para toda a comunidade, especialmente familiares de crianças surdas, professores em formação ou em atuação na rede pública e profissionais de empresas públicas e privadas. O curso é presencial e tem a duração total de dois anos e meio. Devido à grande procura, o processo seletivo para preenchimento das vagas disponíveis para o primeiro nível é feito por meio de sorteio eletrônico. Quem já possui algum conhecimento em libras pode realizar uma "avaliação de nivelamento" para tentar entrar nos níveis 2, 3, 4 ou 5.

Quem pode utilizar este serviço? Qualquer pessoa que tenha interesse em aprender a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.

Etapas para a realização deste serviço:

Fazer a inscrição dentro dos prazos:

*Inscrições para novos alunos (sorteio de vagas)

*Renovação de matrículas (para alunos)

*Avaliação de nivelamento (níveis 2, 3, 4 e 5)

*Solicitação de vagas para órgãos

Documentos necessários para acessar o serviço: Documentação requerida no Edital

Canais de prestação:

- Presencial: Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Instituto Nacional de Educação de Surdos – secretaria do curso de Libras, sala 308 – Rua das Laranjeiras, 232 – Laranjeiras – Rio de Janeiro - RJ
- Web: www.ines.gov.br
- E-mail: dfcrh@ines.gov.br

Outras informações: Fique atento! Acompanhe no site oficial do INES (www.ines.gov.br), o edital semestral para as inscrições e o regulamento para participar do Curso de Libras.

Quanto tempo leva? A cada semestre é publicado um edital para as inscrições.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 3826.2139

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

5.2. Serviço oferecido: Realizar matrícula no curso de Libras

Serviço oferecido: Proceder à matrícula dos contemplados no sorteio eletrônico.

Quem pode utilizar este serviço? Qualquer pessoa pode utilizar este serviço.

Etapas para a realização deste serviço:

- (i) Inscrever-se para o sorteio

Documentos necessários para acessar o serviço: Formulário Eletrônico

Canais de prestação:

- Web: www.ines.gov.br

- (ii) Realizar matrícula (para contemplados no sorteio)

“ Nível 1 - apresentação de documentos para efetivação da matrícula;

“ Níveis 2 a 5 - preenchimento do formulário disponibilizado aos alunos por meio de link encaminhado por e-mail ou pelos grupos fechados do facebook.

Documentos necessários para acessar o serviço: Documento oficial com foto; Comprovante de endereço/residência; CPF; e duas fotos

Canais de prestação:

- Presencial: Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/

Nível 2 a 5

- E-mail: informado no cadastro do aluno

Quanto tempo leva? Não estimado ainda

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 3826.2139

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

5.3. Serviço oferecido: Obter documentações do curso de Libras

Descrição dos serviços: Solicitar a emissão de declarações, certificados e históricos relacionados com o curso de Libras.

Quem pode utilizar este serviço? Os alunos que estão cursando e àqueles que já concluíram o curso de Libras.

Etapas para a realização deste serviço: Fazer o pedido do documento na secretaria do curso de Libras

Documentos necessários para acessar o serviço: Apresentar o crachá do curso de Libras ou um documento oficial com foto.

Canais de prestação:

- Presencial: Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Instituto Nacional de Educação de Surdos – secretaria do curso de Libras, sala 309 - Rua das laranjeiras, 232 – Rio de Janeiro - RJ
- Telefone: (21) 3826-2139
- E-mail: dfcrh@ines.gov.br

Outras informações: Somente serão enviados documentos para e-mails que constem na ficha cadastral do aluno.

Quanto tempo leva? Geralmente 24h

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

5.4. Serviço oferecido: Prestar serviço voluntário (**temporariamente suspenso**)

Descrição dos serviços: Oferecer o serviço voluntário “a atividade não remunerada”, onde há doação do tempo e do saber da pessoa (o voluntário) em benefício de uma comunidade.

Quem pode utilizar este serviço? Qualquer pessoa que possua uma habilidade que venha somar com a missão da instituição.

Etapas para a realização deste serviço:

(i) Apresentar a proposta da atividade voluntária, acompanhada de documento de identificação pessoal do requerente (qualquer cidadão).

Documentos necessários para acessar o serviço: Documento oficial com foto; Plano de trabalho, com a descrição da atividade que pretende realizar no INES; e uma foto 3x4 para o crachá.

Canais de prestação:

- Presencial: Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232 - sala 308 - Laranjeiras - Rio de Janeiro - RJ
- E-mail: convenio@ines.gov.br

Etapas para a realização deste serviço:

(ii) Assinar termo de adesão - Assinatura do Termo de Adesão, após aprovação da demanda e retirada do crachá para início da atividade de voluntariado.

Canais de prestação:

• Presencial: Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232 - sala 308 - Laranjeiras - Rio de Janeiro - RJ

Etapas para a realização deste serviço:

(iii) Implementar projeto (prestar serviço voluntário)

Canais de prestação:

Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232 - sala 308 - Laranjeiras - Rio de Janeiro - RJ

Quanto tempo leva? Entre 8 e 15 dias corridos é o tempo estimado para a análise da proposta apresentada pelo voluntário.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 3826.2139

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

5.5. Serviço oferecido: Realizar convênio para realização de estágio obrigatório no INES

Descrição dos serviços: A instituição de ensino interessada em encaminhar alunos para realização de estágio obrigatório no Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES - deve encaminhar ofício solicitando a formalização de convênio, por meio de processo administrativo, observada a lista de documentos constante no site www.ines.gov.br, nos termos da Lei nº 11.788/2008 e da Orientação Normativa MPOG nº 02/2016. Concluída a instrução do processo, o convênio é formalizado, normalmente, com vigência de cinco anos. A partir daí, a instituição de ensino pode encaminhar seus alunos para realização de estágio obrigatório no INES.

Quem pode utilizar este serviço? Instituições de ensino superior

Etapas para a realização deste serviço:

(i) Apresentar proposta de convênio - Encaminhar documentação para formalização do processo de convênio para concessão, pelo INES, de estágio obrigatório a seus alunos regularmente matriculados.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Ata de fundação
- Carteira de identidade
- Carteira de trabalho
- Certidões da Receita Federal
- CNPJ
- Contrato Social
- CPF
- Procuração do representante legal
- Estatuto
- Regimento Interno

- Projetos pedagógicos dos cursos
- Declaração de inexistência de fatos impeditivos

Canais de prestação:

- E-mail: convenio@ines.gov.br
- Postal: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Departamento de Desenvolvimento Humano Científico e Tecnológico – Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos - Rua das Laranjeiras, 232 - Laranjeiras — 22240-003 - Rio de Janeiro - RJ

(ii) Assinar convênio - Receber duas vias dos documentos (Plano de trabalho e Convênio) assinados pelo INES, providenciar a assinatura pelo representante legal da instituição de ensino e restituir uma via assinada ao INES.

Documentos necessários para acessar o serviço:

- Convênio
- Plano de Trabalho

Canais de prestação:

- Postal Instituto Nacional de Educação de Surdos - Departamento de Desenvolvimento Humano Científico e Tecnológico – Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos - Rua das Laranjeiras, 232 - Laranjeiras — 22240-003 - Rio de Janeiro - RJ

Quanto tempo leva? Entre 16 e 30 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 3826.2139

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

5.6. Serviço oferecido: Participar de atividades de extensão

Descrição dos serviços: Oferecer atividade formativa complementar para profissionais e estudantes que desejam compartilhar, aprofundar e atualizar os conhecimentos na sua área de atuação.

Quem pode utilizar este serviço? Profissionais e estudantes (cursando pós-graduação, graduados e graduandos).

Etapas para a realização deste serviço:

- 1- Abertura de edital ou chamada pública com orientações gerais sobre cada atividade publicado no site oficial do INES (www.ines.gov.br);
- 2- Acompanhamento das etapas administrativas/burocráticas das atividades de extensões;
- 3- Certificação, 75%, principalmente em formato eletrônico.

Documentos necessários para acessar o serviço: Conforme o que for solicitado no edital ou na chamada pública.

Canais de prestação:

- Presencial: Divisão de Formação e Capacitação de Recursos Humanos do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232 - sala 308 - Laranjeiras - Rio de

Janeiro - RJ

- Web: www.ines.gov.br

Quanto tempo leva? De acordo com o que for estipulado no edital ou na chamada pública

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 3826.2139

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto n° 9.094, de 17 de julho de 2017.

6. Divisão de Cooperação Técnica do Departamento de Desenvolvimento Humano, Científico e Tecnológico - prestar apoio técnico a instituições públicas e particulares, na implantação e implementação de serviços de atendimento educacional, de capacitação de recursos humanos e de realização de estudos e pesquisas, na área da surdez; promover, em articulação com organizações públicas e privadas, o intercâmbio de ações para a expansão e melhoria do atendimento ao surdo; prestar apoio técnico a organizações públicas e particulares, mediante a implantação de cursos e de serviços de atendimento ao surdo.

6.1. Serviço oferecido: Assistir a palestra sobre o INES e a educação de surdos **(temporariamente suspenso)**

Descrição do serviço: Consiste em palestra no Instituto sobre O INES E A EDUCAÇÃO DE SURDOS, a fim de conhecer a instituição e obter informações a cerca da educação de surdos. Destina-se a profissionais e/ou estudantes.

Quem pode utilizar este serviço? Qualquer pessoa pode utilizar este serviço.

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Inscrever-se

Canais de prestação:

- Web: www.ines.gov.br

A forma de prestação do serviço: Por meio de palestras com duração de 2 (duas) horas.

As etapas para o processamento do serviço:

- (ii) Assistir à palestra

Documentos necessários para acessar o serviço: Carteira de identidade; Carteira de trabalho.

Canais de prestação:

- Presencial: Instituto Nacional de Educação de Surdos — Divisão de Cooperação Técnica - Rua das Laranjeiras, 232 - sala 308 - Laranjeiras - Rio de Janeiro - RJ

Quanto tempo leva? Entre 8 e 15 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto n° 9.094, de 17 de julho de 2017.

6.2. Serviço oferecido: Obter assessoria técnica

Descrição do serviço: A inscrição para recebimento pode ser feita por qualquer Secretaria de Educação (estadual ou municipal), em processo de seleção regido por edital, lançado anualmente no primeiro trimestre, pra contemplação no ano corrente. Ao INES, compete enviar os profissionais e arcar com as custas destes (passagens, traslado aéreo e hospedagem). À instituição solicitante compete a infraestrutura do evento.

Quem pode utilizar este serviço? Secretarias estaduais e municipais de educação

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Efetuar a inscrição no processo de seleção

Documentos necessários para acessar o serviço:

- CNPJ

Canais de prestação:

Web: <http://www.ines.gov.br>

As etapas para o processamento do serviço:

- (ii) Enviar a documentação

Documentos necessários para acessar o serviço: Formulário próprio

Canais de prestação:

- E-mail: cooperacaotecnica@ines.gov.br

As etapas para o processamento do serviço:

- (iii) Sedar a Assessoria Técnica

Canais de prestação:

- Presencial: Local disponibilizado pelo solicitante para recebimento da Assessoria. Pode ser a sede do próprio órgão requerente ou outro local a ele cedido para esta capacitação.

Quanto tempo leva? Entre 60 e 90 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2285.7990

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto n° 9.094, de 17 de julho de 2017.

6.3. Serviço oferecido: Obter palestra sobre educação de surdos

Descrição do serviço: A solicitação deve ser realizada por pessoas jurídicas, preferencialmente de órgão público, em ofício remetido por e-mail. Ao INES compete à indicação e liberação do profissional. Aos solicitantes compete as custas com passagens.

Quem pode utilizar este serviço? Pessoas jurídicas

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Solicitar a palestra

Documentos necessários para acessar o serviço: Ofício de solicitação

Canais de prestação:

- E-mail: cooperacaotecnica@ines.gov.br

As etapas para o processamento do serviço: Receber a palestra em seu órgão

Canais de prestação:

- Presencial: Sede do órgão solicitante ou em outra lugar a ser informado pelo proposto no ato da solicitação

Quanto tempo leva? Entre 16 e 30 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2285.7990

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

6.4. Serviço oferecido: Realizar seminário sobre a educação de surdos

Descrição do serviço: Seminário para um público de 300 a 500 pessoas, solicitado pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Educação, com intuito de sensibilização, instrução, capacitação e/ou aperfeiçoamento das práticas relacionadas ao surdo inserido na escola e sociedade. O público alvo são professores, gestores, familiares e outros profissionais que lidam com surdos.

Quem pode utilizar este serviço? Secretarias Estaduais e Municipais de Educação

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Requisitar seminário

Documentos necessários para acessar o serviço: Formulários próprios do requerimento

Canais de prestação:

- E-mail: cooperacaotecnica@ines.gov.br

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Enviar informações sobre o evento - Enviar informações técnicas da logística do evento

Documentos necessários para acessar o serviço: Formulário próprio

Canais de prestação:

- E-mail: cooperacaotecnica@ines.gov.br

Quanto tempo leva? Entre 90 e 120 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2285.7990

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

6.5. Serviço oferecido: Realizar visita setorial ao Instituto Nacional de Educação de Surdos **(temporariamente suspenso)**

Descrição do serviço: Conversa técnica com profissionais de áreas específicas do INES, como fonoaudiologia, educação infantil, psicologia, etc. Destina-se a profissionais e/ou estudantes com interesse em informações pontuais sobre determinado tema na área da surdez. Marcações podem ser feitas diretamente pelo site www.ines.gov.br

Quem pode utilizar este serviço? Qualquer pessoa pode utilizar este serviço.

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Agendar visita

Canais de prestação:

- Web: <http://www.ines.gov.br>

As etapas para o processamento do serviço:

- (ii) Realizar visita

Documentos necessários para acessar o serviço: Documento oficial com foto.

Canais de prestação:

- Presencial: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Divisão de Cooperação Técnica - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, sala 308 - Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

Quanto tempo leva? Entre 8 e 15 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2285.7990

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

7. Divisão de Estudos e Pesquisas do Departamento de Desenvolvimento Humano, Científico e Tecnológico - coordenar e supervisionar estudos e pesquisas realizados no âmbito da instituição; realizar estudos e pesquisas relacionados com a surdez, nas áreas educacional, psicológica, social, fonoaudiológica, linguística e médica; promover e realizar estudos e pesquisas para o aperfeiçoamento e a inovação de métodos, de técnicas e de procedimentos pedagógicos, na área da surdez; promover, em intercâmbio com universidades, institutos de pesquisas e órgãos afins, a atualização de informações e conhecimentos específicos; desenvolver ações voltadas à aplicação de inovações metodológicas e técnicas, resultantes de estudos e pesquisas, nos sistemas de ensino; promover, publicar e divulgar sistematicamente, após análise, estudos, pesquisas e material produzido pelas unidades do Instituto; propor e promover eventos para o público interno e externo, com vistas à permanente atualização dos conhecimentos e avanços tecnológicos na área da surdez.

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

Descrição do serviço: Acolher pesquisadores que desejam realizar pesquisas no âmbito interno do INES. Esse serviço inclui o encaminhamento do pesquisador ao(s) setor(es) onde será realizada a pesquisa e o direcionamento dos resultados da pesquisa, em formato de artigo para periódicos do INES.

Quem pode utilizar este serviço? Pesquisadores e estudantes de nível superior.

As etapas para o processamento do serviço:

- (i) Requerer autorização para realizar a pesquisa no INES

Documentos necessários para acessar o serviço: Formulário de requisição e Projeto de pesquisa

Canais de prestação:

- E-mail: diesp@ines.gov.br
- Presencial: Divisão de Estudos e Pesquisas do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

As etapas para o processamento do serviço:

(ii) Receber resposta - Caso o projeto seja aprovado, uma carta de anuência será enviada ao requerente.

Documentos necessários para acessar o serviço: Carta de anuência

Canais de prestação:

- E-mail: endereço eletrônico informado na solicitação
- Presencial: Divisão de Estudos e Pesquisas do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

As etapas para o processamento do serviço:

(iii) Enviar documentação

Documentos necessários para acessar o serviço: Carta de Apresentação; Termo de Compromisso; e Carta do CEP

Canais de prestação:

- E-mail: diesp@ines.gov.br
- Presencial: Divisão de Estudos e Pesquisas do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

As etapas para o processamento do serviço:

(iv) Realizar pesquisa

Canais de prestação: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ - CEP 22240-003

Quanto tempo leva? Não estimado ainda

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2205.0224

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

7.2. Serviço oferecido: Receber materiais produzidos pelo INES

Descrição do serviço: Receber periódicos, materiais digitais (CDs e DVDs), revistas e outras publicações produzidos pelo INES. O solicitante encaminha para o INES a solicitação do material e informa para onde deverá ser encaminhado. O envio se dá mediante a ofício assinado, em papel timbrado, com o nome da instituição, CEP e endereço completo e, em caso de grandes instituições, o nome do responsável pelo recebimento. A entrega pode ser realizada fisicamente, na sala da DIESP ou através mala direta pelos Correios.

Quem pode utilizar este serviço? Pessoas jurídicas

As etapas para o processamento do serviço:

(i) Solicitar material

Requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço: Ofício assinado, em papel timbrado, com o nome da instituição, CEP e endereço completo

Canais de prestação:

- Presencial: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Divisão de Estudos e Pesquisas – 3º andar - Rua das Laranjeiras, 232, Laranjeiras. Rio de Janeiro – RJ
- E-mail: diesp@ines.gov.br
- Postal: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Divisão de Estudos e Pesquisas – 3º andar - Rua das Laranjeiras, 232, Laranjeiras. Rio de Janeiro – RJ - CEP 22240-003

As etapas para o processamento do serviço: Receber material

Canais de prestação:

- Presencial: Instituto Nacional de Educação de Surdos - Divisão de Estudos e Pesquisas – 3º andar - Rua das Laranjeiras, 232, Laranjeiras. Rio de Janeiro – RJ
- Postal: Endereço informado no ofício.

Quanto tempo leva? Entre 16 e 30 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: Telefone: (21) 2205-0224

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

8. A Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES/MEC destinam-se a alunos, docentes, servidores e pesquisadores com interesse em consultar acervo especializado em Surdez com enfoque nos Aspectos Sociais, Educação, Linguística e Audiologia/Fonoaudiologia, e materiais produzidos pelo INES. Oferece atendimento bilíngue Português-Libras (Língua Brasileira de Sinais), realiza cadastros de usuários vinculados ao Instituto e desenvolve a competência informacional dos alunos vinculados à instituição. Orienta os usuários cadastrados a obter informações e materiais bibliográficos sobre surdez, através da disponibilização do acesso ao acervo físico catalogado que pode ser consultado pelo endereço eletrônico <http://biblioteca.ines.gov.br>. Oferece serviços de empréstimo de obras, renovação, devolução e reserva. Auxilia no acesso ao Portal de Periódicos da CAPES por meio de treinamentos e promove acesso a artigos científicos e pesquisas na área da surdez.

Serviço oferecido: Realizar consulta do acervo especializado em surdez

Descrição do serviço: Serviço para pesquisadores com interesse em consultar acervo especializado em Surdez com enfoque nos Aspectos Sociais, Educação, Linguística e Audiologia/Fonoaudiologia, e materiais produzidos pelo INES. Atendimento bilíngue Português-Libras (Língua Brasileira de Sinais). Agendamento de consulta ao acervo por e-mail ou presencial.

Quem pode utilizar este serviço? Qualquer pessoa pode utilizar este serviço.

As etapas para o processamento do serviço:

(i) Agendar atendimento

Canais de prestação:

- E-mail: biblioteca@ines.gov.br
- Presencial: Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ - CEP 22240-003

As etapas para o processamento do serviço:

(ii) Cadastrar-se na Biblioteca

Documentos necessários para acessar o serviço: Documento oficial com foto; Comprovante de endereço/residência; CPF; Comprovante de vínculo institucional.

Canais de prestação:

- Presencial: Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

As etapas para o processamento do serviço:

(iii) Realizar consulta

Canais de prestação:

- Presencial: Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos - Rua das Laranjeiras, 232, 3º andar, Laranjeiras. Rio de Janeiro/RJ

Quanto tempo leva? Entre 2 e 7 dias corridos é o tempo estimado para a prestação deste serviço.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: (21) 2285.7486

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este é um serviço do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) e atende ao Decreto n° 9.094, de 17 de julho de 2017.