



COMUNICADO

A PROEAC comunica que está aberto o auxílio emergencial para estudantes de todos os campi, inclusive calouros, em vulnerabilidade socioeconômica, com base na resolução 14/2017 – CONSU/UNIFAP. Informamos ainda que todo o processo será virtual, cumprindo a resolução no. 7/2020 da Reitoria, bem como a Emergência em Saúde Pública declarada pelo Ministério da Saúde por meio da portaria no 188/2020, e o Estado de Calamidade Pública institucionalizado pelo Decreto Legislativo no. 6/2020 – Senado Federal, em decorrência da pandemia de covid-19. Segue abaixo o passo a passo do processo em tela.

AUXÍLIO EMERGENCIAL

Art. 20 Auxílio Emergencial consiste em proporcionar Assistência Prioritária aos estudantes de graduação presencial classificados nos níveis I e II, propiciando apoio financeiro com a finalidade de atender estudantes ingressantes e demais estudantes com demandas emergenciais que coloquem em risco a sua permanência na UNIFAP no prazo máximo de 1 mês, renovável por igual período, conforme análise do caso. RESOLUÇÃO Nº 14/2017 – CONSU.

Quem tem direito:

Acadêmicos de cursos de graduação presencial dos campi marco zero, Oiapoque, Mazagão e Santana;

Discentes que estejam matriculados ainda dentro do tempo regular do curso (cursos de 4 anos turmas a partir de 2017/ cursos de 4 anos e meio turmas a partir de 2016.2/ cursos de 5 anos turmas a partir de 2016.1 e cursos de 6 anos turmas a partir de 2015);

Acadêmicos matriculados no mínimo em 4 disciplinas ou tcc ou ainda em estágio supervisionado;

Discentes que se encontre comprovadamente em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

O candidato interessado deve solicitar, via GLPI <https://suportenti.unifap.br/>, o auxílio emergencial, descrevendo e justificando as razões para requerer o auxílio ofertado, de acordo com o conceito de vulnerabilidade socioeconômica estabelecido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social e Política Nacional de Assistência Social. (Brasília, 2004): “O conceito de vulnerabilidade refere-se a indivíduos e famílias com perda ou fragilidade de vínculos afetivos, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos ou indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas



diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social.”
RESOLUÇÃO Nº 14/2017 – CONSU.

OBS. 01:

Os alunos que solicitarem este auxílio não poderão acumular com outras bolsas/auxílios como:

- Bolsa permanência do MEC;
- Permanência do PNAES;
- Auxílio emergencial alimentação pecúnia;
- Outros auxílios ofertados pela Unifap.

OBS. 02:

Para solicitações de auxílio emergencial o requerente deve obrigatoriamente anexar todos documentos de acordo com o comunicado e anexar também o requerimento preenchido (ANEXO II).

Baixar requerimento no seguinte link:
<http://www2.unifap.br/proeac/files/2020/04/REQUERIMENTO-PROTOCOLO-PROEAC-word.doc>

OBS. 03:

Documentos listados no ANEXO I devem ser OBRIGATORIAMENTE incluídos na solicitação conforme instruído no manual (ANEXO III).

OBS. 04:

Com base na resolução no. 07/2020 - CONSU-, e na portaria 188/2020 do Ministério da Saúde, estamos realizando trabalho remoto, desta forma os documentos comprobatórios terão que ser fotografados e anexados no processo. Ainda, se o aluno não conseguir baixar o requerimento para preenchimento e assinatura, ele poderá copiá-lo numa folha de papel A4, com letra legível, com suas informações, assinar, fotografar e anexar no cadastro.

A equipe pedagógica e o assistente social poderão entrar em contato com o aluno para sanar qualquer dúvida a respeito de informações prestadas no cadastro.

Macapá (AP), 06 de Abril de 2020.

Prof. Dr. João Batista G. Oliveira
Pró-Reitor de Extensão e Ações Comunitárias
Portaria nº 1720/2018-UNIFAP



ANEXO I

CHECK LIST DE DOCUMENTOS A SER ENTREGUE

ORDEM	DOCUMENTOS RECEBIDOS	SIM	NÃO
01	Cópia do Registro Geral (RG) ou outro documento oficial de identidade com foto, do Estudante e de todos os integrantes do grupo familiar. Certidão de nascimento dos menores de 18 anos.		
02	Cópia do CPF (do estudante e dos membros do grupo familiar).		
03	Comprovante de residência atualizado		
04	Comprovante de renda do (a) aluno (a) e dos integrantes do grupo familiar maiores de 18 anos com ou sem vínculo empregatício. Contra cheque <ul style="list-style-type: none">• Para quem não é isento do imposto de renda, anexar à cópia da Declaração do Imposto de Renda.• Se for trabalhador (a) autônomo (a) e/ou que possuir renda informal, apresentar Declaração assinada contendo a média de renda mensal e o tipo de atividade que exerce com assinatura igual ao documento de identificação apresentado (RG, outro), e cópia da carteira de trabalho páginas de 1-10;• Se for desempregado, apresentar declaração de desemprego com assinatura igual ao documento de identificação apresentado (RG, outro); e carteira de trabalho páginas de 1-10;• Para aposentado e/ou pensionista: contracheque, extrato bancário atualizado dos últimos três meses;		
05	Para beneficiários dos Programas Sociais de Transferência de Renda (Bolsa Família, Renda pra viver melhor, Benefício de Prestação Continuada – BPC, ou outros). Trazer comprovante bancário e cópia do cartão;		
06	Se for beneficiário do Bolsa Permanência do MEC, apresentar cartão e/ou extrato bancário		
07	Se exercer alguma atividade acadêmica remunerada (com bolsa), apresentar termos de compromisso e/ou extrato bancário;		
08	Documentos complementares: laudo ou atestado médico de pessoas com deficiência e/ou doenças graves;		
09	Se for solicitar Auxílio Moradia, apresentar contrato e/ou recibo de aluguel e cópia do Registro Geral (RG) ou outro documento oficial de identidade com foto do Locador.		
10	Se for solicitar Auxílio Creche, apresentar comprovante de guarda, para pais não biológicos.		
11	Se for solicitar Auxílio de Apoio à Pessoa com Necessidades Educacionais Especial, deverá apresentar laudo emitido por profissional da saúde que ateste a deficiência e/ou transtorno globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.		
12	Comprovante de conta bancária Corrente em nome do estudante (não pode ser conta poupança, conta fácil ou de terceiros e nem conta conjunta).		



ANEXO II (REQUERIMENTO)

MATRÍCULA: _____ CPF _____

CURSO: _____

NOME: _____

ENDEREÇO: _____ N° _____

BAIRRO: _____ FONE: _____

DESTINO:

PROEAC

SAPS

DACE

PRÓ - ESTUDANTE

DEX

Venho mui respeitosamente requerer a vossa senhoria, o abaixo assinado:

Auxílio Emergencial

Outros: _____

Esclarecimento/Justificativa:

Data: ____/____/____

Assinatura do (a) Requerente

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E AÇÕES COMUNITÁRIAS

PROTOCOLO

MATRÍCULA: _____ CPF _____

CURSO: _____

NOME: _____

ASSUNTO: _____

DATA: ____/____/____

RECEBIDO EM: ____/____/____



ANEXO III

MANUAL DE ACESSO À FERRAMENTA DE SOLICITAÇÕES PARA PROEAC SISTEMAS DE CHAMADOS SUPORTE NTI

Caro Acadêmico, visando padronizar todas as solicitações acadêmicas elaboramos este manual de utilização da Ferramenta de Chamados Suporte NTI, uma vez que todos os atendimentos de demandas geradas à PROEAC serão atendidas exclusivamente por esse canal.

1. Acesso à ferramenta

Para solicitações de demandas a PROEAC o discente deve acessar o sistema de chamados da UNIFAP no seguinte endereço <https://suportenti.unifap.br/>
Também pode ser acessado pelo portal da UNIFAP <http://www.unifap.br/> no ícone “Suporte NTI” conforme imagem abaixo.



2. Login na ferramenta de suporte

Após digitar o endereço ou clicar no link será encaminhado para seguinte tela abaixo. Informe seu usuário e senha utilizados no SIGAA.



A captura de tela mostra a página de login do sistema suportenti.unifap.br. No topo, há o navegador com o endereço e o nome de usuário "Anônima". O cabeçalho contém o logo da UNIFAP e o texto "Utilize suas credenciais do SIGid". O formulário de login possui campos para "Login" e "Senha", um botão "Enviar" em amarelo e um link "Esqueceu sua senha?". No rodapé, há o texto "GLPI 9.1 Copyright (C) 2015-2016 TecLib - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team".

3. Criação da solicitação

Após confirmado usuário e senha será apresentada a tela abaixo. Caso esta tela não apareça logo após o login clique na opção do Menu “Criar um chamado”

A captura de tela mostra a interface de criação de chamado no sistema GLPI. O navegador indica o endereço suportenti.unifap.br/front/tracking.injector.php. O menu superior contém "Home", "Cria um chamado", "Chamados", "Reservas" e "FAQ". O usuário logado é "Usuário UNIFAP".

Esta tela contém os seguintes campos e seções:

- Este chamado me diz respeito:** Sim
- Verifique suas informações pessoais:** Nome, Telefone, Telefone 2, Localização, Telefone Celular, DD NNNNN-NNNN, DD NNNNN-NNNN. Botão "Editar".
- Descreva o incidente ou a requisição:** Tipo (dropdown: Requisição), Categoria (dropdown: Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias), Título*, Descrição* (com observação: "Obs.: Para atendimento mais ágil, mantenha seus dados cadastrais atualizados, informando seu nome, celular e localização. Acompanhe o andamento do seu chamado na opção 'Processando chamado'."), Arquivo (300 MB máx.), Celular, Localização (Bloco/Setor/Sala).
- Botão "Enviar mensagem".

GLPI 9.1 Copyright (C) 2015-2016 TecLib - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Em “Tipo” informe “Requisição”



Tipo

Em “Categoria” para a solicitações destinadas a PROEAC deverá ser selecionado a opção “PROEAC - Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias”

Categoria

Preencha o campo “Título” com a referida solicitação.

Título*

No campo “Descrição” relate sua solicitação da forma clara e detalhada.

Descrição* .

Informe seu número de contato no campo “Celular” para que eventualmente a equipe possa entrar em contato.

Celular

Anexe os documentos necessário para sua solicitação na opção “Escolher arquivo”, também é possível arrastar o arquivo digital para esta área de escolha do arquivo.

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
 Nenhum arquivo selecionado
Arquivo : <nome do arquivo> 90.35 KB TAG : #dcb29b02-f37490bd-5e82097002c5d4.49005627# ✖

Utilize a opção “Escolher arquivo” ou arrastar o arquivo quantas vezes forem necessárias. Conforme os itens são incluídos será exibida uma lista dos arquivos anexados. Os itens que desejar descartar podem ser removidos clicando no X ao lado do nome do arquivo.

Arquivo : <nome do arquivo> 90.35 KB TAG : #dcb29b02-f37490bd-5e82097002c5d4.49005627# ✖

Após finalizar a inclusão dos arquivos clicar no botão “Enviar mensagem”

Será apresentado uma tela com as informações cadastradas confirmando o cadastro executado na seguinte tela.



Home ↶ + Usuário UNIFAP ▾

Lista Chamado - <Título Chamado> > >

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Histórico 3


Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

🕒 AAAA-MM-DD HH:MM Lembrete de chamado



NOME DO USUÁRIO

Título

Descreva

Obs.: Para atendimento mais ágil, mantenha seus dados cadastrais atualizados, informando seu ramal, celular e localização.

Acompanhe o andamento do seu chamado na opção "Processando chamado".

GLPI 9.1 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Página 8/12



4. Acompanhamento da solicitação

Sua solicitação poderá ser acompanhada através da opção “Home”



Ao clicar nesta opção será apresentada a seguinte tela:



No quadro de chamados será possível verificar os chamados que foram realizados e em qual status está no momento, basta clicar no status para que o sistema mostre os chamados realizados com aquele status.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0



A qualquer momento você poderá adicionar informações ao seu chamado clicando sobre o item do chamado.

Home 🔍 + Usuário UNIFAP

Características - Status é Novo Pesquisar ★ 🔍

Exibir (número de itens) 15 🗑️ 🔍 De 1 a 7 em 7

ID	Título	Status	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Observador - Grupo observador	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo técnico	Data da solução	Última atualização
17405	Título	Novo	AAAA-MM-DD HH:MM	Média	NOME DO USUÁRIO	PROEAC - Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias > SECPROEAC > CENTRAL DE ATENDIMENTO - PROEAC				AAAA-MM-DD HH:MM

Ao clicar sobre o título do chamado será apresentada a tela de acompanhamento do chamado.

Home 🔍 + Usuário UNIFAP

Lista Chamado - <Título Chamado>

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Histórico 3

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

AAAA-MM-DD HH:MM Lembrete de chamado

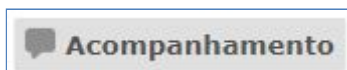
Título
Descreva
Obs.: Para atendimento mais ágil, mantenha seus dados cadastrais atualizados, informando seu ramal, celular e localização.
Acompanhe o andamento do seu chamado na opção "Processando chamado".

GLPI 9.1 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team



5. Adicionando novas informações ao chamado

Clicando sobre o ícone de acompanhamento é possível adicionar mais informações ao chamado trocando informações com o atendente.



Será apresentada as seguintes opções

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Novo item - Acompanhamento

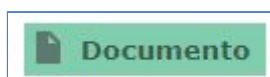
Descrição

Adicionar um documento

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (300 MB máx)

Adicionar ▼

Também é possível adicionar apenas documentos ao clicar em “Documento”



Será apresentada a seguinte tela

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Adicionar um documento

Título

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado (300 MB máx)

Adicionar novo arquivo

OBS.: OBRIGATORIAMENTE devem conter anexados em sua solicitação os itens conforme estabelecido no ANEXO I e OBS.2.

Bom Trabalho!



6. Equipe de Elaboração

Atividade	Data	Nome	Função
Elaboração	30/03/2020	Robson Rodrigues Neves Aguiar	Analista de TI
Revisão	01/04/2020	Robson Rodrigues Neves Aguiar	Analista de TI